

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL
CONTABILIDAD Y FINANZAS



“LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y LA MOROSIDAD DE CRÉDITOS
COMERCIALES EN LA FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. HUÁNUCO – 2017”

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE

CONTADOR PÚBLICO

ELABORADO POR

GÓMEZ ANTONIO, NOEMI

DOCENTE ASESOR

LUIS TARAZONA CERVANTES

HUÁNUCO - PERÚ

2017

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 11:00 am del día 16 del mes de Diciembre del año 2017, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales "San Juan Pablo II" (Aula 202-P5), y en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes: Dr. Oscar A. Campos Salazar (Presidente); Mg. Simeón Soto Espejo (Secretario); y el C.P.C Tonio Lucho Repetto García (Miembro); nombrados mediante la Resolución N° 1350-2017-D-FCOMP-EAPCF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "**LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y LA MOROSIDAD DE CREDITOS COMERCIALES EN LA FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. - HUÁNUCO - 2017**", presentado por la Bachiller en Contabilidad y Finanzas; **GÓMEZ ANTONIO, Noemí** para optar el título Profesional de **CONTADOR PUBLICO**

Teniendo en consideración el contenido del informe final de la tesis y los conocimientos demostrados por el sustentante, se considera... *Aprobada* Con la nota de... *Catorce* (...14...), correspondiente al calificativo... *Suficiente*

En consecuencia queda en condición de ser considerada: *Apta* para recibir el Título Profesional de **CONTADOR PUBLICO**.



PRESIDENTE

Dr. Oscar A. Campos Salazar



SECRETARIO

Mg. Simeón Soto Espejo



MIEMBRO

C.P.C Tonio Lucho Repetto García

DEDICATORIA

A DIOS.

Por permitirme llegar hasta este momento de mi vida y haberme regalado salud para lograr mis objetivos.

A MI MADRE

Por estar a mi lado en todo momento, por sus consejos, por los valores inculcado, por motivarme constantemente y ello permitirme ser una persona de bien, pero sobre todo por amarme incondicionalmente.

A MI PADRE

Por la perseverancia que siempre lo han caracterizado y que me infundado siempre, por la fuerza de voluntad demostrada para salir adelante ante las adversidades de la vida y por su amor.

AGRADECIMIENTOS

- A la universidad de Huánuco, en especial a la Escuela Académica Profesional de contabilidad y Finanzas, por el privilegio de habernos formado profesionalmente.
- Al CPC. Mg. Luis Tarazona Cervantes, por su orientación y asesoramiento profesional durante la realización del presente trabajo de investigación.
- A los docentes de la Escuela académico Profesional de Contabilidad y Finanzas, quienes contribuyeron en mi formación profesional, en especial a los que participaron en el Curso de Actualización y Titulación Profesional CATP 2017 – II.
- A la Financiera Confianza – Huánuco en especial a mi amiga Cp. Cívico Silva Cinthia Asesor Comercial.

INDICE

Portada	
Dedicatoria	II
Agradecimientos	III
Índice	IV
Introducción	VII
Resumen	VIII
Abstract	IX

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA. -----	12-13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA -----	14
1.3. OBJETIVO GENERAL-----	14
1.4. OBJETIVOS ESPECIFICOS-----	14
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN-----	15
1.5.1 Teórico -----	15
1.5.2 Práctico-----	15
1.5.3. Metodológico-----	15
1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN-----	16
1.7. VIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN-----	16

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN-----	17
2.1.1. Tesis Internacional -----	17-19
2.1.2. Tesis Nacional -----	20-21
2.1.3. Tesis Local -----	22
2.2. BASES TEÓRICAS -----	23
2.2.1. EI CREDITO-----	23
2.2.2. LA MOROSIDAD-----	35
2.2.3. RESOLUCIÓN SBS N° 3584-2013 -----	39
2.2.4. ANTECEDENTES DE LA ENTIDAD -----	40
2.3. DEFINICION CONCEPTUAL -----	41

2.3.1	Términos claves	41
2.4.	HIPOTESIS	42
2.4.1	Hipótesis General	42
2.4.2	Hipótesis Secundarias	42
2.5.	SISTEMA VARIABLES	
2.5.1	Variable Dependiente	42
2.5.2	Variable Independiente	42
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	43

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	44
3.1.1.	Enfoque	44
3.1.2.	Alcance o Nivel	44
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	45
3.2.1	Población	45
3.2.1.	Muestra	45
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
3.3.1	Encuesta	46
3.3.2.	Observación	46
3.4.	TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANAISIS DE LA INFORMACIÓN	46
3.4.1.	Procesamiento de datos	46
3.4.2.	Presentación de dato	46

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1.	PROCESAMIENTOS DE DATOS	47-67
4.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	68-71

CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1.	CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS	72-73
------	-----------------------------	-------

CONCLUSIONES-----	74
RECOMENDACIONES-----	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS-----	76-77
ANEXOS-----	78

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y LA MOROSIDAD DE CRÉDITOS COMERCIALES EN LA FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. HUANUCO - 2017”; se orientó a dar respuesta a la interrogante ¿Cómo la evaluación crediticia influye en la morosidad de créditos comerciales de la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017? Para responder esta interrogante se formuló lo siguiente: La evaluación crediticia influye en la morosidad de créditos comerciales de la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017. Por ello el objetivo del presente trabajo fue Describir cómo la evaluación crediticia influye en la morosidad de créditos comerciales de la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017.

El diseño de la muestra que se empleó corresponde a una investigación no probabilística, en su forma de investigación descriptiva, dado a las características de las variables e indicadores propuestos en las hipótesis. Bajo este contexto, se elaboró un instrumento de medición, dirigido a los asesores de comerciales del área de ventas y comercialización de productos bancarios de la Financiera Confianza.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó fuentes bibliográficas y fuentes electrónicas. Al realizar la investigación se encontró algunas limitaciones como la falta de información bibliográfica.

En los resultados obtenidos de la investigación, se describe que efectivamente la evaluación crediticia influye en la morosidad de créditos comerciales de la Financiera Confianza S.A.A. en la ciudad de Huánuco, ya que realizando una buena y responsable evaluación de créditos se logrará disminuir el porcentaje de morosidad

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y LA MOROSIDAD DE CRÉDITOS COMERCIALES EN LA FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. HUÁNUCO – 2017”; donde el planteamiento del problema se orientó a la interrogante ¿Cómo la evaluación crediticia influye en la morosidad de créditos comerciales de la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017? Para el desarrollo de la investigación se diseñó una encuesta compuesta por 21 preguntas con dos opciones de respuestas, estas encuestas están dirigidas al analista de crédito que trabajan en la Financiera Confianza Huánuco; para el procesamiento porcentual de datos se utilizó el spss.23.

Los resultados de esta investigación comprueban la hipótesis propuesta. Según las respuestas de los asesores comerciales encuestados es un 77.78% lo que nos indica que la calidad moral de un posible o potencial cliente (dentro de la evaluación crediticia) si influye en la morosidad de créditos comerciales (cuadro y gráfico N° 01)

También se comprueba que el 66.67% no consideran que la información de las centrales de riesgos sea determinante para aceptar o rechazar una solicitud de crédito en el desarrollo de la evaluación crediticia lo cual también influye en la morosidad (cuadro y gráfico N° 04)

En cuanto a la importancia de la capacidad de pago que pueda tener un posible o potencial cliente, el 100% respondió que Si es muy importante realizarlo en el proceso de evaluación crediticia (cuadro y gráfico N° 08), también podemos comprobar que el 55.56% de analistas de crédito encuestados manifiestan que si examinan los estados financieros mediante ratios financieros para determinar la capacidad de pago que tiene el posible cliente (cuadro y gráfico N° 11).

En cuanto al destino de crédito se comprueba que si influye la morosidad con la respuesta de los asesores comerciales en el (cuadro y gráfico N° 14) donde el 66.67% de analistas de crédito encuestados manifestaron que No están realizado el seguimiento del dinero desembolsado al cliente, este procedimiento es importante en la evaluación crediticia porque no solo basta en confiar en la palabra del cliente, se tiene que demostrar que realmente el dinero este siendo utilizado para el fin que se solicitó por ello se concluyó que si tiene influencia en la morosidad.

Se concluye, señalando que los resultados obtenidos son válidos únicamente para la empresa financiera Confianza ubicado en la ciudad de Huánuco ya que la aplicación de la encuesta solo fue dirigida a personal que labora en esta

A continuación, se detalla los capítulos de informe:

En el capítulo I: Planteamiento del problema, este capítulo describe y formula el problema a investigar, se justifica y se determina las limitaciones y viabilidad de la investigación, se plantea el objetivo general y objetivo específico que se pretende alcanzar.

En el capítulo II: Marco teórico, se expone los antecedentes de la investigación y las bases teóricas que se fundamenta en las variables de estudio y se plantea las hipótesis.

En el capítulo III: Metodología de la investigación, se considera la población y la muestra de estudios.

En el capítulo IV: Resultados, se presenta los resultados a través de cuadros gráficos con el análisis e interpretación respectiva, así mismo la contrastación de la hipótesis planteada.

En el capítulo V: Discusión de resultados, se presenta la contrastación de los resultados de trabajo de campo con las bases teóricas y/o antecedentes, así mismo se presenta las conclusiones y recomendaciones que surgieron producto de la investigación realizada.

ABSTRACT

This research work entitled "THE CREDIT ASSESSMENT AND THE PAYMENT OF COMMERCIAL CREDITS IN THE FINANCIAL CONFIDENCE S.A.A. HUÁNUCO - 2017"; where the problem was directed to the question how the credit evaluation influences the late payment of commercial credits of the financial confidence S.A.A. Huánuco - 2017? For the development of the research was designed a survey consisting of 21 questions with two response options, these surveys are directed to the credit analyst working in the Financial Confidence Huánuco, for the percentage of data processing used the SPSS.23.

The results of this research to test the proposed hypothesis. According to the responses of the credit analysts surveyed in a 77.78%, which indicates that the moral quality of a possible or potential customer if it influences the delinquency of trade receivables (Table and Chart N° 01)

Also observed that 66.67% do not consider that the information of the risks is critical to accept or reject a credit application is in the process of credit evaluation which also influences the delinquency. (Table and Chart N°04)

In regard to the importance of the capacity to pay you may have a possible or potential customer the 100% responded that, if it is very important in the process of credit evaluation (table and graph n°08), we can also verify that the 55.56% of credit analysts surveyed say that if you look at the financial statements using financial ratios to determine the capacity of payment that has the potential client (Table and Chart No. 11

As to the fate of credit checked that influences the delinquency with the response of the credit analysts in (Table and Chart No. 14), where the 66.67% of credit analysts surveyed stated that they are tracking The money disbursed to the client, this procedure is important in the credit evaluation because it's not only sufficient

to rely on the word of the client, you have to show that the money is being used for the purpose for which it was requested by this we infer that if you have influence on the delinquency.

It is concluded, noting that the results obtained are valid only for the trusted Financial Company located in the city of Huánuco since the implementation of the survey was only addressed to them and the result was based on their answers.

Below is the report chapters:

Chapter I: approach to the problem, where it is described and formulates the problem to investigate, it is justified and is determined limitations and feasibility of the research, the general objective and specific objectives that are intended to achieve.

Chapter II: theoretical framework, it sets out the background to the research and the theoretical basis that underlies the study variables, the assumptions and the variables of the study.

In chapter III: Methodology of the investigation, it is considered the methodology used, the population and sample of study

in chapter IV: Results, it presents the results through tables and charts with their respective analysis and interpretation, as well recruitment of the hypothesis.

In chapter V: Discussion of results, is the recruitment of the results of the field work with the theoretical bases and/or background, as well as presents the conclusions and recommendations that has emerged as a result of the research conducted.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

Previo a un desembolso de crédito, las instituciones financieras realizan una evaluación crediticia que dependerá de cada institución, pero todas siempre revisan que el solicitante no tenga deudas morosas en el sistema financiero, esto es parte de la evaluación que cualquier entidad hace sin importar el tipo de préstamo al que se está solicitando, no es malo que se tenga más de un préstamo siempre que demuestre un buen comportamiento de pago y un flujo de ingresos que demuestren que puede pagarlos. (El Comercio 2016)

En los últimos 3 años el crédito a las MYPES otorgados por parte de las instituciones tuvo un crecimiento acumulado del 22% según el Microscopio Global 2016, El Microscopio Global 2016, elaborado por The Economist, El Perú está conformado en total por 34 empresas de las cuales 12 son cajas municipales(CM), 8 empresas financieras (EF), 7 Edpymes (ED), 6 cajas rurales (CR) y un banco (BM). Al 31 de diciembre del 2016, el total de créditos otorgados por las IMF asciende a S/. 23.286 millones, lo que representa el 3.5% del PBI las CM concentran el 45,2% de los créditos totales, seguido por la única entidad bancaria especializada en micro finanzas, Mi banco, quien tiene una participación de 31,4%. Luego siguen en importancia las CR y las ED con 3,4% y 1.9%, respectivamente (Peñaranda,2017)

En los dos últimos años la morosidad promedio en la banca múltiple de los créditos a pequeñas empresas se ubicó alrededor de 8,8 %. Todas las Microfinancieras muestran una menor tasa de morosidad, fluctuando entre 5,3% (Mibanco) y 7,7% (EF). La morosidad promedio de la banca múltiple por colocaciones a las microempresas es de 3%. En el caso de Mi banco tiene una morosidad, similar (2,9%) siendo la entidad más especializada

en este tipo de créditos. En el resto de entidades la morosidad fluctúa entre 4,5% (EF) y 5,9% (CM, CR), (Peñaranda,2017)

El incremento de la morosidad en el pago en los créditos a las medianas, pequeñas, microempresas y de consumo pone en alerta a la Superintendencia de banca y analistas y a entidades financieras seguros y AFP (SBS), a asesores comerciales y a entidades financieras por sus efectos nocivos sobre la economía. En ese sentido el intendente general de microfinanzas de la SBS, Martin Auqui, contó a El Comercio que la SBS mantiene reuniones con las entidades financieras con el propósito de supervisar la gestión de las carteras de créditos y a exhortarlas a que el crecimiento sea con mucha calidad y prudencia. (Castillo, 2017)

La Financiera Confianza S.A.A. Huánuco, es una institución líder en el sector microfinanciero peruano, cuya misión es construir oportunidades para las familias de escasos recursos, mejorando sus ingresos y calidad de vida mediante las finanzas responsables para actividades productivas, ofrece una gama de productos financieros, dentro de los productos que ofrece, están las colocaciones de créditos comerciales o para negocios, a junio 2017 la Institución registró ratios de cartera de alto riesgo ajustado y de cartera pesada ajustado (incluyen los castigos de cartera realizados en los últimos 12 meses) de 8.3% en ambos casos (7.8 y 7.6%, respectivamente, fines del 2016).

Aunque los ratios de morosidad ajustados registrados por la Financiera, se mantienen dentro de los más bajos mostrados por el sector, el riesgo de las colocaciones va siendo afectadas por el aumento de morosidad y el cobro de las mismas, dado este incremento es necesario describir como la evaluación crediticia, realizado por el asesor comercial o asesor financiero, influye en la morosidad. El incumplimiento de pagos está generando problemas no solo para la calificación crediticia de los clientes morosos sino también hay consecuencias para esta entidad financiera, y en general para todo el sistema, si este comportamiento se convierte en una tendencia o se incrementa de manera importante.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

Pregunta general

¿Cómo la evaluación crediticia influye en la morosidad de créditos comerciales de la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017?

Pregunta específica

a). ¿Cómo el análisis cualitativo influye en la morosidad de créditos comerciales de la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017?

b). ¿Cómo el análisis cuantitativo influye en la morosidad de créditos comerciales de la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017?

c). ¿Cómo el destino de créditos influye en la morosidad de créditos comerciales de la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Describir cómo la evaluación crediticia influye en la morosidad de créditos comerciales de la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Describir cómo el Análisis cualitativo Influye en la morosidad de créditos comerciales de la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017.
- b. Describir cómo el análisis cuantitativo influye en la morosidad de créditos comerciales de la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017.
- c. Describir cómo el destino de crédito influye en la morosidad de créditos comerciales de la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Teórico

Esta investigación se realizó con el propósito de conocer la labor que tienen los asesores de negocio o asesores comerciales en el desarrollo de la evaluación crediticia antes de otorgar un crédito y si realmente hay influencia con la morosidad de créditos comerciales. También ayudará a que los errores cometidos muchos de ellos involuntarios al no realizar la evaluación adecuada de la información de los clientes no se vuelvan a cometer especialmente en el desarrollo de la evaluación crediticia realizada por los asesores comerciales que trabajan en esta Financiera.

1.5.2 Práctico

La presente investigación buscó describir los factores que influyen en la morosidad de créditos comerciales.

Con las conclusiones y recomendaciones se propone la mejor aplicación de los reglamentos y políticas de créditos durante el periodo que dure la evaluación del crédito, esto ayudara al mejor cumplimiento, y así reducir los niveles de morosidad de la empresa Financiera Confianza S.A.A.- Huánuco.

1.5.2 Metodológico

La justificación metodológica de esta investigación se basa en que la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco podrá corregir errores que se han venido cometiendo al momento de otorgar créditos a los diferentes tipos de clientes. A partir de allí lograr ser más conservadores y estrictos en la evaluación de los créditos priorizando los resultados económicos de las empresas y no sustentando el análisis sólo en referencias históricas, de manera que se podrá evitar que siga creciendo la morosidad.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

- La obtención de la información financiera tiene un acceso reservado, sin embargo, se pidió la autorización necesaria al administrador y asesores comerciales para la aplicación de la encuesta con las 21 preguntas formuladas.
- La información bibliográfica, del tema en investigación para realizar el marco teórico fue escasa.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACION

Esta investigación es viable porque se contó con la colaboración de los asesores comerciales de la Financiera Confianza para la aplicación del instrumento de prueba que fue el cuestionario. La investigación tuvo por finalidad dar a conocer los resultados y luego hacer sugerencias para la mejora continua y así reducir los porcentajes de morosidad que viene siendo un problema latente para las entidades o instituciones financieras.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Tesis Internacional

- **TÍTULO: “La gestión de la cartera de créditos y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales”.**

AUTOR: Cortez Rivas Diego Armando.

UNIVERSIDAD: Universidad Técnica de Machala

AÑO: 2016

Conclusiones

En la última década en el Ecuador Según datos oficiales del instituto Nacional de Estadística y censos el 26% de los hogares ecuatorianos y el 15% de las empresas obtuvieron créditos de diferentes fuentes y para distintos destinos. En la presente investigación se analiza información referente a la Gestión de Cartera de Crédito que tiene por función establecer políticas que aseguren la recuperación de los créditos otorgados a los clientes, pretendemos demostrar cómo alcanzar un eficiente funcionamiento de las políticas crediticias que permitan la liquidez, mantener un aumento constante en los distintos periodos de tiempo y reducir al mínimo los índices de morosidad.

Se analiza el Riesgo Crediticio el cual tiene una estrecha relación con la liquidez y la morosidad por cuanto es de vital importancia establecer decisiones que contribuyan a mantener los índices más adecuados de rotación de clientes, se menciona los entes reguladores y la normativa que rige para el desarrollo comercial de ventas a crédito.

La gestión de cartera de crédito incluye varios aspectos entre ellos consta el establecer políticas que aseguren el otorgamiento de créditos a clientes que cumplan con los parámetros requeridos, estos resultados serán de gran importancia al momento de identificar si se concede o no el crédito a un determinado cliente, conforme una empresa se encuentra en proceso de expansión también aumenta el índice de cartera de crédito, sus actividades económicas específicamente las de ventas tienden a tener un incremento con lo

cual también lo hace el índice de morosidad producto de ventas realizadas a crédito, los altos índices de morosidad influyen de manera directa en la liquidez que espera obtener toda empresa en los periodos de mejores ingresos y por tal motivo con ello el riesgo de incobrabilidad aumenta. Con la concesión de crédito una compañía queda expuesta al riesgo de incobrabilidad por el incumplimiento de los pagos establecidos en la negociación por parte del deudor, para contrarrestar esta inconformidad que interfiere con la liquidez es necesario realizar un estudio individualizado para cada cliente y determinar si está en condiciones de asumir obligaciones de pago, el crecimiento económico para muchas empresas depende directamente con el buen funcionamiento administrativo que se aplique, uno de los puntos más importantes es el de los créditos ya que estos son solicitados por sus clientes con la finalidad de adquirir objetos materiales o para otro tipo de situaciones, la Gestión de Cartera de Crédito obtendrá los resultados que faciliten a la empresa el manejo y otorgamiento de créditos a sus clientes.

La Gestión de Cartera de Crédito para muchas empresas comerciales brinda la posibilidad de obtener por medio de las ventas a largo plazo la oportunidad de alcanzar un mayor índice de utilidad, es por ello que el objetivo de este trabajo investigativo está enfocado en identificar los factores que intervienen en estas transacciones de otorgamiento de crédito además de los riesgos crediticios por los que atraviesan y que derivan en un resultado de la obtención de beneficios o pérdida, con el análisis de las políticas de la gestión de cartera queremos contribuir a los empresarios e investigadores como podrían obtener mejores resultados ya que presentamos a detalle los niveles de morosidad existentes en los riesgos crediticios, según las estrategias planteadas en un periodo de tiempo específico, los niveles de morosidad son temas puntuales en los que se enfocan en llevarlos a porcentajes bajos que no afecten a la liquidez que por el contrario se espera un constate aumento, el tratamiento de la Cartera de Crédito se desarrolló mediante el análisis de información procedente de revistas científicas alojadas en las plataformas Redalyc, Scielo, Dialnet, EBSCO Scopus y EUMED. NET. Con la finalidad de diversificar y corroborar la información, se obtuvo información de instituciones públicas como la Superintendencia de Compañías y Seguros y del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

- **TÍTULO:** “Plan de Riesgo Crediticio para Disminuir la Morosidad de los clientes en La cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Cotopaxi” Cacec de La Ciudad de Latacunga durante el Periodo 01 de enero al 31 de Julio Año 2010”

AUTOR: Berrazueta Andrade Sonia Alexandra;

Escobar Vizuite Beatriz Eulalia

UNIVERSIDAD: Universidad técnica de Cotopaxi - Ecuador

AÑO: 2012

CONCLUSIONES

La presente investigación contempla información referente a un Plan de Riesgo Crediticio con la finalidad de mejorar las políticas de resguardo financiero que permitan minimizar o impedir posible morosidad e incobrabilidad de créditos. El análisis de los procesos de evaluación de los riesgos de la empresa permitió establecer un plan que resultará propicio, adecuado y provechoso a las necesidades de la misma; para este fin se utilizó métodos (descriptivo, científico, analítico) y técnicas (observación, encuesta) que pusieron al descubierto falencias tanto operativas como financieras, las que no permiten cumplir con objetivos o metas esperados, provocando menor eficiencia y efectividad en los procesos de adjudicación o recuperación de los créditos. Para la aplicación del Plan de Riesgo Crediticio propuesto, se consideró conveniente analizar primeramente temas que permitan discernir el objetivo de

esta investigación; se realizó un estudio situacional de la institución mediante instrumentos de investigación adecuados a través de los cuales se recaban datos tomando en cuenta factores internos y externos que influyen directa o indirectamente en la toma de decisiones. De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas u objetivos formulados en el trabajo, el estudio reúne las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación aplicada.

Los resultados de la investigación confirman que se administran aceptablemente los riesgos crediticios por lo tanto se debe minimizar su incidencia en la morosidad. Mejorar la administración de riesgo crediticio mediante normas rígidas de crédito para prestatarios y créditos, evaluar el riesgo crediticio,

considerando al efecto las operaciones de otorgamiento de crédito, dar seguimiento a la cartera crediticia, así como establecer mecanismos que le permiten verificar el destino de los recursos provenientes de créditos otorgados, hacer el análisis y predicción con mayor exactitud posible de la ocurrencia de hechos causantes de perjuicios económicos a las personas minimizando los efectos adversos de los riesgos, con un costo mínimo mediante la identificación, evaluación y control de los mismos.

2.1.2 Tesis Nacional

- **Título :** “La evaluación Crediticia y su incidencia en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorros y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 del distrito de Trujillo, 2015”

AUTOR: Bania Clarisa Pereda Rojas

UNIVERSIDAD: Universidad Cesar Vallejo

AÑO: 2015

Conclusiones

La reciente investigación presenta como objetivo general demostrar que la evaluación crediticia incide significativamente en la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo, distrito de Trujillo 2015, investigación descriptiva porque se basó en el análisis y observación de los procesos desarrollados en la Cooperativa para el otorgamiento de créditos, para luego describir los hechos ocurridos basados en la realidad, de diseño no experimental y de corte transversal, teniendo como población y muestra a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo.

Lo cual se realizó mediante la técnica de análisis documentario y guía de entrevista, que permitió analizar la información y procesos que utilizan para el otorgamiento de créditos y el índice de morosidad que presentan en la Cooperativa que es de 92.74% mes de diciembre del 2015. Así mismo determinar los procesos de evaluación que utilizan para el otorgamiento de créditos el cual tiene como efecto el reporte de una cartera morosa un saldo de morosidad de cartera de S/. 670,284.69.

- **Título :** “Determinantes de la morosidad en los créditos microempresas de las instituciones micro-financieras no Bancarios de Juliaca – 2012”
- **AUTOR:** Marcial Porfirio Pancca Bustincio
- UNIVERSIDAD:** Universidad Nacional Del Altiplano
- AÑO:** 2012

CONCLUSIONES

A partir de la década de los noventa, la ciudad de Juliaca junto con la economía del país experimento un rápido crecimiento de micro créditos, acompañada por un mayor acceso a los créditos y una elevada cartera morosa en las instituciones microfinancieras no bancarias.

Para explicar el hecho estilizado antes mencionado, se estima ecuaciones o modelos de morosidad tipo logit, para determinar los factores cualitativos y cuantitativos que influyen en la morosidad de los créditos microempresas de las microfinancieras no bancarias.

Los resultados de la estimación de la función cualitativa y cuantitativa de morosidad de los créditos microempresa de las microfinancieras no bancarias muestran que los factores cualitativos tienen mayor influencia en el nivel de morosidad, mientras que los factores cuantitativos tienen menor influencia en el nivel de morosidad.

Por otro lado, los factores cualitativos Destino del Crédito y el Número de Entidades aumentan el nivel de morosidad mientras que los factores cualitativos Experiencia Crediticia y Estabilidad Domiciliaria disminuyen el nivel de morosidad; y los factores cuantitativos Endeudamiento sobre Activo, Endeudamiento sobre Patrimonio y Patrimonio aumentan el nivel de morosidad mientras que los factores cuantitativos Utilidad Neta y Rentabilidad disminuyen el nivel de morosidad.

Por lo tanto, en los procesos de evaluación de créditos para minimizar los riesgos de créditos lo más relevante son las variables cualitativas del cliente.

Tesis Local

➤ **TÍTULO:** “Nivel de endeudamiento y morosidad del cliente en el Scotiabank Perú S.A. agencia Huánuco – 2015”

AUTOR: Hegel Edson Zevallos Fernández, Ruswell Jhonathan Merino Barrueta, Yuri Orlando Zevallos Fretel,

UNIVERSIDAD: Universidad Nacional Hermilio Valdizán

AÑO: 2015

CONCLUSIONES

En la presente investigación, se pretende dar a conocer la importancia de un estudio minucioso sobre el nivel de endeudamiento de los clientes pymes, para determinar en el futuro cuál será su comportamiento de pago tomando en consideración las diferentes variables y los efectos de estas variables que originan el no cumplimiento del pago de sus pasivos de los clientes pyme.

El nivel de endeudamiento de los clientes pyme, se dan por condiciones que sus negocios requieren de dinero fresco para el incremento de su capital para cubrir sus necesidades, quienes buscan la diversidad de productos y servicios de las entidades financieras y al determinarse la cantidad de demanda se tiene que tener también la capacidad de oferta. Así mismo el nivel de endeudamiento se da para inversiones no solo en capital de trabajo sino también en adquisición de activos (vehículos, maquinarias, equipos, locales comerciales, etc.) para mejorar la producción tanto operativa y comercial de cada uno de ellos. De esta manera determinaremos dos cosas;

* Detectar la situación económica y financiera de los negocios a través de la evaluación adecuada de la situación real presente, del segmento indicado.

* Tratar de reducir el sobre endeudamiento de los negocios a través de un plan estratégico donde involucremos al Scotiabank Perú SAA, Agencia Huánuco, teniendo en cuenta en reporte de las centrales de riesgo.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. EL CREDITO

Etimología. La palabra crédito proviene del latín creditos (sustantivación del verbo credere: creer), que significa “cosa confiada”. El crédito, pues, no es más que una confianza bien establecida entre dos contratantes, relativa al cumplimiento de sus recíprocas obligaciones. Esta confianza debe ser sostenida por las leyes y establecida sobre las costumbres. Las leyes pueden obligar a la ejecución de los contratos; pero solo las costumbres pueden introducir la confianza. (Stuart, 2008)

2.2.1.1. Antecedentes Generales del Crédito

Como es de conocimiento general, las instituciones que por excelencia se dedican a otorgar créditos de distintas naturalezas son los bancos e instituciones financieras. A lo largo de todo el proceso de crédito se toma amplio y complejo el análisis que es necesario involucrar en sus líneas aspectos generales como:

- Determinación de un mercado objetivo
- Evaluación del crédito**
- Evaluación de condiciones en que se otorgan
- Aprobación del mismo
- Documentación y desembolso
- Administración del crédito en referencia

2.2.1.2 Evaluación de Créditos en Instituciones Financieras

Todos los bancos en general persiguen un solo objetivo que es el de colocar dinero, y su utilidad fluye del diferencial entre las tasas de captación y colocación del dinero prestado (Manfredo, 2001)

2.2.1.2.1. Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito

- En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos.
- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como el cliente de la misma institución como de las demás instituciones.

- La decisión crediticia se debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.
- Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.
- Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5 variables de las tantas que se dieron en su elaboración.
- En lo que se refiere a los casos de garantía, debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito. (Manfredo, 2001)

2.2.1.3. Historia Mundial del Crédito

A lo largo de toda la vida la evolución del riesgo crediticio y desde sus inicios el concepto de análisis y criterio utilizados han sido los siguientes:

Desde principios de 1930 la herramienta clave de análisis ha sido el balance. A principios de 1952, se cambiaron al análisis de los estados de resultado, lo que más importaban eran las utilidades de la empresa. Desde 1952 hasta nuestros tiempos el criterio utilizado ha sido el flujo de caja. (Manfredo, 2001)

2.2.1.4. Departamentos de riesgos crediticios

Este departamento debe perseguir los siguientes objetivos: que los riesgos de la institución financiera se mantengan en niveles razonables que permitan buena rentabilidad a la misma; niveles razonables que permitan buena rentabilidad a la misma; formación del personal en análisis de crédito perite dar solidez al momento de emitir un criterio.

La principal función de los departamentos y/o áreas de riesgos crediticios es determinar el riesgo que significará para la institución otorgar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso de los estados financieros del cliente. (Manfredo, 2001)

2.2.1.4.1. Objetivos y funciones del área o departamento de Riesgos

- Mantener niveles de relatividad bajos de un riesgo crediticio, además que permitan tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo.
- Es muy importante mantener al personal con capacitación constante sobre las tendencias de las economías en el país y tener constante capacitación en el tema de finanzas y decisiones financieras.
- Es importante que el departamento tenga a mano estudios de mercado y estudios sectoriales.
- Crear sistemas estándares de evaluación de créditos
- Realizar estudios de segmento.
- Detectar aquellos créditos con riesgos superior a lo normal para hacerles seguimiento minucioso.
- Preparar un sin número de análisis para futuros ejecutivos de cuenta.
- Realizar estudios sectoriales.
- Contar con información bibliográfica al alcance para posibles consultas (Añez Manfredo, 2001)

2.2.1.5. Principios básicos de política crediticia

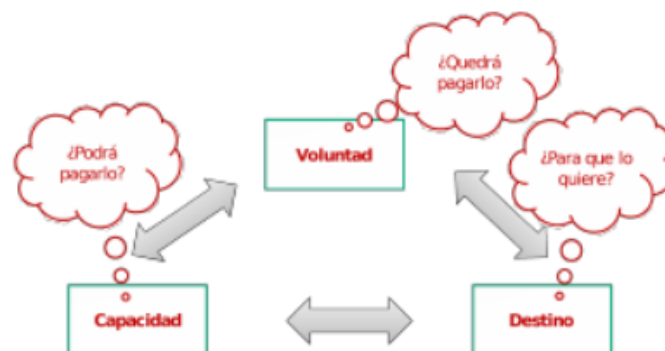
- ❖ El tipo de cliente debe corresponder a aceptar al mercado objetivo definido por la institución ya que la evaluación y la administración es completamente distinto

- ❖ El mercado objetivo debe al menos definir un mercado objetivo de clientes a operar, el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará el control y seguimiento que tendrán
- ❖ Salvo las excepciones no debe otorgarse crédito a empresas sin fines de lucro, como cooperativas, clubes, etc. (Añez Manfredo, 2001)

2.2.1.6. Metodología de la evaluación crediticia

La evaluación crediticia de los créditos de pequeña empresa se debe realizar desde tres aspectos:

- ❖ **Análisis cualitativo**, que nos permite evaluar la moral de pago del cliente.
- ❖ **Análisis cuantitativo**, que nos permite analizar que nos permite analizar la capacidad de pago del cliente
- ❖ **Destino del crédito**, que nos permite identificar el destino de crédito y minimizar el riesgo crediticio de un probable desvío de recursos hacia actividades deferentes a las indicadas en la evaluación (Lozano, 2013)



Fuente: Iván Lozano Flores

2.2.1.6.1. Análisis cualitativo

Previo a toda evaluación crediticia es de vital importancia conocer la calidad moral del potencial cliente, la misma que se encuentra reflejada en su integridad personal, honorabilidad, reputación pública y privada, todo lo cual representa una garantía para el inicio de toda transacción crediticia. No olvidemos que si un cliente puede pagar, pero no quiere pagar, no paga". (Lozano, 2013)

2.2.1.6.1.1. Herramientas de análisis

a) Centrales de Riesgos Externas

El Asesor de negocios deberá verificar que los representantes legales, accionistas, socios y/o propietarios y fiadores solidarios relacionados al crédito propuesto no tengan deudas en condición vencida, en cobranza judicial o castigada; ni letras protestadas sin aclarar. Lo que implicará realizar las siguientes actividades obligatorias El solicitante, en caso cuente con créditos en otras instituciones financieras, deberá presentar sus cronogramas de pago con copia de los vouchers de las últimas dos cuotas canceladas. Asimismo, se deberá adjuntar referencias en dichas instituciones, indicando nombres y apellidos y teléfono de la persona contactada.

- ✓ La impresión de la Central de Riesgos debe contener información consolidada en un cuadro resumen de las deudas indicando: Entidad, saldo de capital, N° de cuotas pagadas, N° cuotas pendiente y monto de cada cuota.

- ✓ Los participantes del crédito que registren protestos o créditos vencidos con morosidad menor a 30 días deberán estar debidamente aclarados y/o subsanados.
- ✓ En el caso de persona jurídica se deberá incluir a todos quienes conforman la empresa (utilizar la información del Informe Comercial en caso aplique) así como a quienes han transferido o vendido acciones o se presume vinculación directa o indirecta. Se realizará la búsqueda en la central de riesgos e incluirá en el sistema y expediente.
- ✓ Estas actividades deben complementarse con la búsqueda de los participantes del crédito en la central de la SUNAT, digitando solo los apellidos y verificando todas las Aproximaciones (apellidos similares o iguales), verificando las direcciones tanto fiscales, como legales y compararla con la dirección de los participantes en el presente crédito. Si la información es positiva debe buscar en la central de riesgos a las personas detectadas. (Lozano, 2013)

2.2.1.6.1.2. Archivo Negativo Interno (lista negra)

_ El Asesor de Negocios deberá verificar que los representantes legales, accionistas, socios y/o propietarios y Fiadores Solidarios relacionados al crédito propuesto no se encuentran en el registro negativo de clientes, el mismo que incluye básicamente información histórica referida a solicitudes rechazadas, clientes no gratos, cónyuges de clientes rechazados y/o comportamiento de pago previo de clientes, así como también, información negativa recibida de la Autoridad Nacional de Administración Tributaria, Poder Judicial, Ministerio Público, entre otros.

_ El Asesor de Negocios, en caso determine que procede el levantamiento de tal restricción, deberá requerir las

autorizaciones correspondientes, según lo establecido en la normatividad interna, como paso previo a continuar con la evaluación crediticia.

_ **Proveedores**, el Asesor de Negocios deberá solicitar referencias comerciales a los principales proveedores del cliente, los mismos que se encuentran identificados en el Informe

_ **Comercial**, los nombres y apellidos y teléfonos de las personas contactadas deberán señalarse en la evaluación crediticia.

_ **Clientes**, en caso la situación lo amerite, el Asesor de Negocios deberá recabar referencias e los principales clientes, a efecto de conocer la calidad de productos y/o servicios del potencial deudor; así como el cumplimiento de los compromisos pactados. La relación de principales clientes se encuentra identificados en el Informe Comercial.

_ **Asociaciones**, en caso el cliente pertenezca a una asociación de empresarios del rubro o similares, el Asesor de Negocios deberá contactarse con los representantes y pedir referencias del potencial prestatario. Los nombres y apellidos y teléfonos de las personas contactadas deberán señalarse en la evaluación crediticia.

_ **Visita al negocio y domicilio del cliente**, el Asesor de Negocios deberá verificar la información financiera alcanzada por el cliente, contrastando las partidas más representativas, tales como: inventarios, cuentas por cobrar comerciales, activos fijos, niveles de ventas, entre otros.

_ **Visita a la garantía**, el Asesor de Negocios deberá verificar la existencia y razonabilidad entre el monto del préstamo otorgado y el valor de las garantías recibidas. (Lozano Flores Iván, 2013)

2.2.1.6.2. Análisis cuantitativo

Para determinar la capacidad de pago del cliente se evaluarán sus EE.FF. que deberán ser contrastados por el Asesor de Negocios, a través de la tecnología crediticia de micro finanzas (revisar Guía Metodológica de Créditos a Micro Empresa).

Las Principales Herramientas de evaluación serán:

- Balance General
- Estados de Ganancias y Pérdidas
- Análisis horizontal y vertical
- Ratios, razones o índices financieros
- Flujo de Caja Operativo histórico y proyectado (con escenario normal y pesimista). (Lozano, 2013)

2.2.1.6.3. Destino del crédito

Tiene por finalidad verificar el destino del crédito, y que parte de la inversión es con aporte propio o con aporte crediticio. Tener en cuenta que:

- En caso de financiamiento de activo fijo, siempre solicitar el aporte del cliente. Se podrá financiar hasta el 90% del total de la inversión.
- Para la compra de deuda se deberá adjuntar la liquidación de la deuda a comprar o tener la información verificada del saldo de deuda a cancelar.
- Para el próximo crédito se deberá verificar que se haya realizado la inversión y/o compra de deuda que fue motivo del crédito anterior, no se podrá financiar dos veces el mismo activo fijo y/o cancelación de deuda.
- En los casos de triangulación o compra de deuda, en el desembolso se deberá tener en cuenta que no se deben tomar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento del destino aprobado.
- Según el detalle de la inversión tanto el destino como el total de los aportes deben coincidir.

- Para el financiamiento de activo fijo, se deberá adjuntar, promesa de venta, proforma o cotización del bien a comprar y preferentemente triangular la operación con el proveedor. (Lozano, 2013)

2.2.1.7. Categorías de clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos

2.2.1.7.1 Categorías de clasificación crediticia

El deudor será clasificado de acuerdo a las siguientes categorías: (S.B.S, 2008)

- Categoría Normal (0)
- Categoría con Problemas Potenciales (1)
- Categoría Deficiente (2)
- Categoría Dudoso (3)
- Categoría Pérdida (4)

2.2.1.7.2. Clasificación del deudor de la cartera de créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas

2.2.1.7.2.1. Categoría Normal (0) El deudor:

a) Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades. El flujo de caja no es susceptible de un empeoramiento significativo ante modificaciones importantes en el comportamiento de las variables tanto propias como vinculadas con su sector de actividad.

b) Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones. Adicionalmente y sin perjuicio de lo establecido en los incisos a) y b) precedentes, la

empresa del sistema financiero considerará si el deudor:

- ✓ Tiene un sistema de información consistente y actualizado, que le permita conocer en forma permanente su situación financiera y económica.
- ✓ Cuenta con una dirección calificada y técnica, con apropiados sistemas de control interno.
- ✓ Pertenece a un sector de la actividad económica o ramo de negocios que registra una tendencia creciente; y, d) Es altamente competitivo en su actividad. (S.B.S, 2008)

2.2.1.7.2.2. categoría con problemas potenciales (1)

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- a) Una buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses. El flujo de caja podría, en los próximos doce (12) meses, debilitarse para afrontar los pagos, dado que es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes como entorno económico, comercial, regulatorio, político, entre otros.
- b) Atrasos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días. (S.B.S, 2008)

2.2.1.7.2.3. Categoría deficiente (2)

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

a) Una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas. La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas, debilitando aún más sus posibilidades de pago. Tiene escasa capacidad de generar utilidades.

b) Atrasos mayores a sesenta (60) días y que no excedan de ciento veinte (120) días. (S.B.S, 2008)

2.2.1.7.2.4. Categoría dudosa (3)

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

a) Un flujo de caja manifiestamente insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento patrimonial, y se encuentra obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada y que, materialmente, son de magnitud significativa con resultados negativos en el negocio.

b) Atrasos mayores a ciento veinte (120) días y que no excedan de trescientos sesenta y cinco (365) días. (S.B.S, 2008)

2.2.1.7.2.5. Categoría Pérdida (4)

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

a) Un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos. Se encuentra en suspensión de pagos, siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración; se

encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada, y que, materialmente, sean de magnitud significativa.

b) Atrasos mayores a trescientos sesenta y cinco (365) días. (S.B.S, 2008)

2.2.2. LA MOROSIDAD

La morosidad no es un fenómeno provocado por una única causa, sino que es necesario considerar la existencia de varios condicionantes que interaccionando entre sí provocan el nivel de morosidad existente en un momento dado en la economía de un país o en un sector determinado.

Por lo tanto, no estamos ante un solo determinante sin que se debe buscar el origen de la combinación y convergencia de varios determinantes. (Brachfield, 2006)

Estos condicionantes son:

- La coyuntura económica
- El sistema financiero
- El comportamiento de pagos de las administraciones públicas
- El mercado y la competencia
- El sector económico y el subsector
- La cultura empresarial y los hábitos de pago
- La ausencia de una cultura de cobro de los acreedores y excesiva permisividad ante los retrasos en el pago
- El tejido y la estructura empresarial
- El marco legal

La morosología es una disciplina dedicada a la investigación y lucha contra la morosidad desde una perspectiva holística que permite entender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples interacciones que lo provocan y que facilita una comprensión contextual del proceso de la

morosidad, de sus protagonistas y de su contexto, e investigando soluciones para esta lacra empresarial. (Brachfield, 2006)

2.2.2.1. Principales causas de la morosidad en microfinanzas

En muchas ocasiones, la mora es generada por nuestras instituciones al establecer políticas que no se basan en las necesidades de nuestros usuarios. (CIES, 2006)

Las causas imputables a la institución son las siguientes:

- ❖ Metodología utilizada para la colocación de los préstamos
- ❖ Fraudes
- ❖ Cultura institucional

A continuación, revisaremos cada una de ellas.

2.2.2.1.1. Metodología utilizada para la colocación de los préstamos

Es la forma de trámite de crédito establecida por la institución, la cual involucra varios elementos tales como:

- **Establecimiento del monto del préstamo:** la cantidad que se preste al cliente debe estar en función de su capacidad de pago y esta se determina como el importe neto disponible una vez que se han tomado en cuenta los ingresos y gastos de la unidad económica.
- **Flujo de caja:** el saldo neto disponible debe calcularse tomando en cuenta el flujo de caja familiar y no estrictamente el del negocio. Este es un aspecto importante, porque debe tenerse en cuenta que en la mayoría de las microempresas interviene la familia del empresario. De esta manera, el pago parcial se obtiene del flujo familiar y no necesariamente es producto directo de la inversión. Tómese, por ejemplo, el caso de un préstamo para la compra de ganado de repasto o engorde, el pago mensual lo obtiene el empresario de otras actividades del flujo familiar y no de la inversión en el ganado.

- **Fecha del desembolso:** la fecha del desembolso o incluso el momento en que se realiza es un factor crítico para garantizar que los destinos de los fondos prestados sean para la actividad productiva empresarial.

Debe preferirse como fecha de desembolso aquella en la que el empresario podrá, efectivamente, realizar la inversión y/o aquella cuando el giro del negocio le permite contar con disponibilidad para amortizar la cuota del préstamo.

- **Autorización y recuperación del préstamo:** debe ser, en primera instancia, responsabilidad del analista de crédito. Es muy difícil que se le pueda responsabilizar del atraso en el pago de un préstamo al analista de créditos, cuando el préstamo no ha sido autorizado por él. En cambio, cuando el analista de crédito propone el préstamo bajo las condiciones y políticas de la institución, se le puede imputar la responsabilidad de su cobro, se le puede comprometer a que mantenga una disciplina estricta en el pago de sus clientes y también se le puede evaluar y remunerar de acuerdo a la calidad de la cartera. (CIES, 2006)

2.2.2.1.2. Fraudes

Otra de las causas de morosidad imputables a la institución son los fraudes. Se puede afirmar que detrás de la mayoría de los problemas de mora siempre hay fraude.

El fraude puede tomar distintas formas, entre las más comunes se encuentran las siguientes:

Acuerdos entre el ejecutivo de crédito y el cliente, que rompe la metodología y las políticas de operación- Préstamos falsos- Desviación de los recursos de muy diversas formas, en los casos

que el ejecutivo de crédito está obligado a manejar dinero- Falsear información para ocultar mora

Algunas medidas para evitar el fraude son:

- ✓ Realizar formación profesional, al hacer énfasis en los valores y la responsabilidad de un analista de crédito.
- ✓ Definir una buena metodología con un sistema de información basado en cruce de datos y que permita el monitoreo intenso y la aplicación de medidas de control
- ✓ Establecer buenos salarios, con un programa adecuado de incentivos para oficiales de crédito
- ✓ Contar con un buen soporte informático con reportes gerenciales y operativos. (CIES, 2006)

2.2.2.1.3. Cultura institucional

La tercera causa imputable a la institución es el mensaje que ésta transmite al cliente por medio del trato que sus empleados establecen con él y de su forma de operación. Esta cultura se aplica mediante los siguientes elementos:

- **El entendimiento de las necesidades del cliente:** la forma de atención al cliente que utilice la institución financiera debe partir de un entendimiento claro y profundo del funcionamiento de las micro y pequeñas empresas y de sus necesidades de inversión sin garantías tradicionales. La institución debe mantener una relación abierta con el cliente para entender sus necesidades y responder a las mismas.
- **Recurrencia y grados de los préstamos:** el empresario debe saber con toda claridad, que al pagar un préstamo con puntualidad puede acceder inmediatamente al siguiente y que éste puede ser de mayor monto, dependiendo siempre de su excelente historial de crédito y del saldo líquido del flujo de caja estándar.
- **Permanencia en el largo plazo:** la institución debe dar un mensaje constante de su condición y compromiso de permanencia en el mercado, de tal forma que el empresario

sepa que cuenta con un servicio permanente. El mensaje debe ser que la institución financiera está comprometida con el crecimiento de la micro y pequeña empresa a través de los servicios financieros y que por tanto “llegó para quedarse”. Esto genera un compromiso mutuo: la institución, por el servicio permanente y el empresario, por el pago puntual.

- **Agilidad en el otorgamiento del préstamo:** para la micro y pequeña empresa el costo de oportunidad es uno de los factores que le permiten crecer y, de la misma manera, debe ser mínimo el costo de la transacción. Ambos dependen de un servicio muy ágil, de una respuesta rápida a la solicitud del préstamo. Esta es una tarea y un reto para el ejecutivo de créditos.
- **Formalidad y puntualidad:** no se puede exigir al cliente el pago puntual del crédito cuando, recíprocamente, no se ha sido puntual y muy formal en el desembolso. La puntualidad y la formalidad dan autoridad moral para exigir el pago de los créditos.
- **Respeto al cliente:** un buen servicio de crédito debe estar basado en un respeto estricto al cliente. El vestuario, la apariencia, el lenguaje y el buen trato del analista de crédito son esenciales. De la misma manera, se debe respetar y tomar muy en serio el proyecto de negocio que presenta el cliente. Basta recordar que el sueño económico de una familia está materializado en ese proyecto de negocio y que el micro crédito puede contribuir a realizarlo (CIES, 2006)

2.2.3. RESOLUCIÓN SBS N° 3584-2013 EL INTENDENTE GENERAL DE MICROFINANZAS CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución SBS N° 2445-2013 del 16.04.2013 se autorizó, a partir del 01 de mayo del presente la fusión por absorción entre la Caja Rural de Ahorro y Crédito Nuestra Gente S.A.A. (en adelante, la sociedad absorbente) con Financiera Confianza

S.A. (en adelante, la sociedad absorbida), siendo la entidad resultante una empresa financiera denominada Financiera Confianza S.A.A.; Que, como efecto de la fusión entre ambas entidades, las autorizaciones de apertura de oficinas otorgadas a la sociedad absorbente y sociedad absorbida hasta el 30.04.2013, deberán entenderse como otorgadas a Financiera Confianza S.A.A.; Estando a lo informado por el Departamento de Supervisión Micro financiera “B”.

RESUELVE:

Artículo Único. convalidar las autorizaciones de apertura de oficinas otorgadas, en su oportunidad, a la Caja Rural de Ahorro y Crédito Nuestra Gente S.A.A. y Financiera Confianza S.A., las cuales a partir de la fecha se entenderán como otorgadas a Financiera Confianza S.A.A. Regístrese, comuníquese y publíquese.

2.2.4. ANTECEDENTES DE LA ENTIDAD

Financiera Confianza es una institución líder en el sector microfinanciero peruano, cuya misión es construir oportunidades para las familias de escasos recursos, mejorando sus ingresos y calidad de vida mediante las Finanzas Responsables para actividades productivas. La entidad es el resultado de la fusión de Caja Nuestra Gente –que a su vez nació de la adquisición de Caja Rural NorPerú, Caja Rural del Sur y Edpyme Crear Tacna–, y la antigua Financiera Confianza, dos entidades con amplia trayectoria e importante cobertura nacional.

Esta fusión permitió que Confianza se convirtiera en la única de microfinanciera con presencia en las 24 regiones del país, con 107 agencias y 40 oficinas corresponsales desde las que acompaña a todos sus clientes en su desarrollo económico y social sostenible.

Actualmente, Financiera Confianza cuenta con más de medio millón de clientes en todo el Perú, los cuales viven en 1,335 de los 1,838 distritos del territorio nacional. Por esta razón, representa la red microfinanciera con mayor alcance rural en todo el país.

Asimismo, del total de sus clientes, más de 200 mil tienen algún tipo de préstamo y, de ellos, 167 mil son clientes con créditos

productivos, lo que la ubica como la tercera entidad microfinanciera peruana en cuanto a clientes con créditos otorgados a la microempresa.

La metodología de Financiera Confianza son las Finanzas Responsables Productivas: brinda acceso al crédito a los emprendedores que no acceden al sistema financiero convencional, y los acompaña sin dejar de llevar una evaluación crediticia responsable que cuida que el negocio de sus clientes genere excedentes.

Lo que se busca es el progreso y desarrollo de estas personas, las menos favorecidas, lo cual se traduce en que se tenga la cartera de mejor calidad del sistema microfinanciero.

Financiera Confianza es parte de la Fundación Micro finanzas BBVA, una institución sin fines de lucro que nació como un acto de la responsabilidad social corporativa de Grupo BBVA, con el objetivo de impulsar el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas vulnerables mediante las Finanzas Responsables Productivas Responsables.

Además de estar en Perú con Financiera Confianza, la Fundación tiene presencia en Colombia, República Dominicana, Panamá y Chile. Es, además, el primer operador con metodología individual en América Latina, atendiendo actualmente a 1.8 millones de clientes. (Confianza, 2017)

2.3. DEFINICION CONCEPTUAL

2.3.1 Términos claves

Micro finanzas: alude a la provisión de servicios financieros a clientes de bajos ingresos, incluyendo a aquellos que son laboralmente independientes.

Empresa bancaria: es aquella cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público en depósito o bajo cualquier otra modalidad contractual, y en utilizar ese dinero, su propio capital y el que obtenga de otras fuentes de financiación en conceder créditos en las diversas modalidades, o a aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado.

Empresa financiera: es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero.

Créditos comerciales: Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases. También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento.

Créditos a las microempresas: Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios.

Créditos comerciales o para negocio: producción, comercialización o servicios), orientados a la micro y pequeña empresa (personas naturales o jurídicas). Financiamiento para compra de inventarios, bienes, servicios u otros que ayude a mejorar la actividad del negocio.

2.4. SISTEMA DE HIPOTESIS

2.4.1. Hipótesis General

La evaluación crediticia Influye en la morosidad de créditos comerciales de la financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017

2.4.2. Hipótesis Secundarias

- a. El análisis cualitativo influye en la morosidad de créditos comerciales de la financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017
- b. El análisis cuantitativo Influye en la morosidad de créditos comerciales en la financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017
- c. El destino de créditos influye en la morosidad de créditos comerciales de la financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017

2.5. SISTEMA DE VARIABLES

2.5.1 Variable Dependiente

EVALUACIÓN CREDITICIA

2.5.2 Variable Independiente

MOROCIDAD

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
EVALUACION CREDITICIA (VI)	ANÁLISIS CUALITATIVA	-Calidad moral	- ¿cree usted que la calidad moral del potencial cliente influye en la morosidad?
		-Centrales de Riesgo Externas	- ¿Cuándo el posible cliente tiene créditos en otras instituciones financieras, es necesario solicitar documentos que acrediten el pago y referencias de dicha institución financiera incluyendo número telefónico? - ¿Es necesario contar información impresa de la central de riesgos con un cuadro de resumen detallado indicando entidad, saldo capital, N° y monto de cuotas pagadas y pendientes de pago? - ¿La información de las centrales de riesgos son determinantes para aceptar o descartar a los posibles clientes?
		- Archivo Negativo interno	- ¿Cuándo ya se es cliente activo de la empresa es necesario volver a hacer una evaluación crediticia? - ¿Usted investiga el entorno de sus posibles clientes, como sus proveedores, clientes, asociaciones? - ¿Es importante realizar la visita al negocio y domicilio del posible Cliente?
	ANÁLISIS CUANTITATIVA	-Capacidad de pago	- ¿Cree usted que la capacidad de pago del posible cliente tiene importancia? - ¿Le pregunta a su posible cliente si además de los ingresos de su empresa, posee otros ingresos?
		-Estados financieros de la empresa	- ¿Le solicita al posible cliente el balance general de su empresa? - ¿Ud. Examina los estados financieros mediante ratios financieros como requisito para la evaluación del crédito?
	DESTINO DE CRÉDITO	-Compra de activos fijos	- ¿Le pregunta al Cliente si en un futuro piensa comprarse activos fijos como maquinarias, casas, o vehículos?
		- Compra de deudas	- ¿Puedes realizar la compra de deudas a un cliente con más de 2 créditos de diferentes entidades financieras?
		-inversión en el negocio	- ¿Luego del desembolso del crédito al cliente realizas el seguimiento del dinero haciendo cumplir el fin para lo cual le fue otorgado?
MOROSIDAD (VD)	METODOLOGIA UTILIZADA PARA LA COLOCACION DE LOS PRESTAMOS	-Establecimiento del monto del préstamo	- ¿Cree Ud. que la capacidad de pago del cliente determina el monto que se le puede otorgar al posible cliente?
		-Fecha de desembolso	- ¿La fecha del desembolso del crédito lo decide usted como representante de la entidad financiera?
		Autorización y recuperación del crédito	- ¿Tiene o ha tenido clientes morosos o con atrasos de pagos y la entidad lo responsabiliza de su cobro ?
	FRAUDE	- Rompen políticas de operación	¿Ud. cree que la morosidad del cliente se debe a que no se cumple con el reglamento de créditos para el otorgamiento.?
	CULTURA INSTITUCIONAL	-Entendimiento de las necesidades del cliente	- ¿Usted como representante de la empresa mantiene una relación abierta y comunicación permanente con el cliente para entender sus necesidades y responder a las mismas?
		- Recurrencia y grado de los prestamos	- ¿El empresario sabe con toda claridad, que al pagar su préstamo con puntualidad puede acceder inmediatamente al siguiente?
		Formalidad y puntualidad	-¿Alguna vez ha tenido inconvenientes con la fecha de desembolso del crédito?

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 Tipo de la investigación

El presente trabajo de investigación, reúne las condiciones metodológicas de una investigación aplicada, debido a que los alcances de la investigación son más prácticos, más aplicativos y se sustentan a través de instrumentos técnicos de recopilación de información.

3.1.1 Enfoque

El enfoque cuantitativo

(que representa, como dijimos un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Este enfoque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico. (Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio M., 2014)

3.1.2 Alcance o nivel

a) Investigación descriptiva

“Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”. (Tamayo y Tamayo M, 2004)

“La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”. (Sabino, 1986).

3.1.3. Diseño de la investigación

Los diseños de investigación no experimentales de tipo transversal son investigaciones donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

(Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. y Baptista Lucio M., 2014)

3.2. Población y Muestra

a) Población

La población objeto de estudio estará conformada por 20 trabajadores de la FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. que laboran en la ciudad de Huánuco

Dicha población está dividida entre el personal administrativo, asesores comerciales, asesores de servicios de la agencia ubicado en el Jr. General prado N° 868 en la ciudad de Huánuco altura de la plaza de armas.

b) Muestra

En la presente investigación se tomó la muestra no probabilística. Esta muestra se aplicó a 9 analistas de crédito ya que ellos están relacionados directamente con la evaluación de créditos, de la FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. HUANUCO

TABLA N°01
MUESTRA

CARGO	MUESTRA
ASESORES COMERCIALES	9

Elaborado por: Tesista

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

TABLA N° 02
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

TÉCNICAS	INSTRUMENTO
LA ENCUESTA: Se utilizó esta técnica para obtener datos cuyas opiniones interpersonales interesan al investigador; para ello se utilizó un listado de preguntas escritas que se entregarán a los asesores comerciales quienes están directamente relacionados con la evaluación crediticia.	Cuestionario: Se elaboró un cuestionario de 21 preguntas con alternativas para su fácil entendimiento, respuestas cerradas con solo 2 alternativas respectivamente, este cuestionario fue aplicado a todos los asesores comerciales la de financiera Confianza que laboran en la ciudad de Huánuco

Fuente: Elaboración Tesista

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

3.4.1. Procesamiento de datos.

Se aplicarán las siguientes técnicas:

- ✓ Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes
- ✓ IBM SPSS (**SPSS** es un programa estadístico informático)
- ✓ Comprensión de gráficos

3.4.2. Presentación de datos.

En la presentación del trabajo de investigación se procesará los datos conseguido de las diferentes fuentes, por intermedio de las siguientes técnicas:

- Ordenamiento y clasificación
- Registro manual

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos

CUADRO N° 01

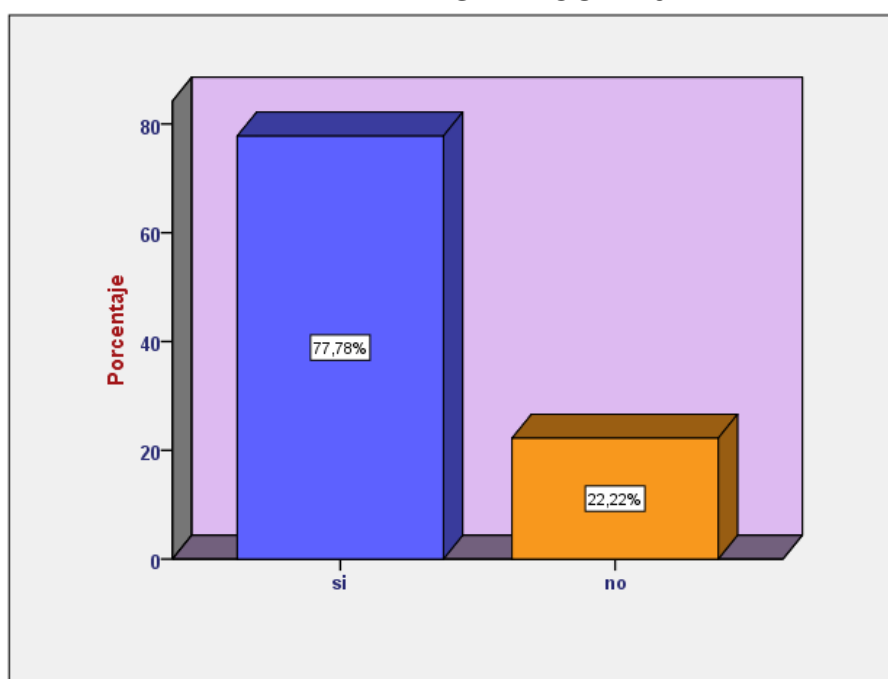
LA CALIDAD MORAL DEL CLIENTE Y LA MOROSIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	77,8	77,8	77,8
	No	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 01



Fuente: Cuadro N° 1

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Con respecto a la pregunta ¿Cree usted que la calidad moral del potencial cliente influye en la morosidad? La aplicación de la encuesta arrojó que el 77.78% contestaron que sí y solo el 22.22% contestaron que no. Esto indica que para la mayoría de los analistas de crédito consideran que es importante saber el comportamiento moral en el proceso de la evaluación de un crédito comercial.

CUADRO N° 02

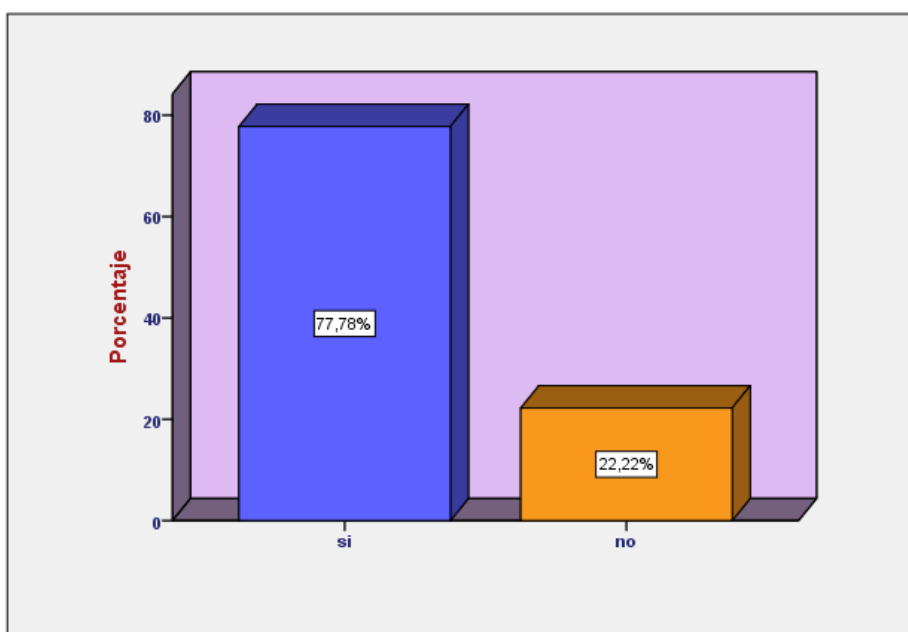
CRÉDITOS EN OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	77,8	77,8	77,8
	No	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 02



Fuente: Cuadro N° 02

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

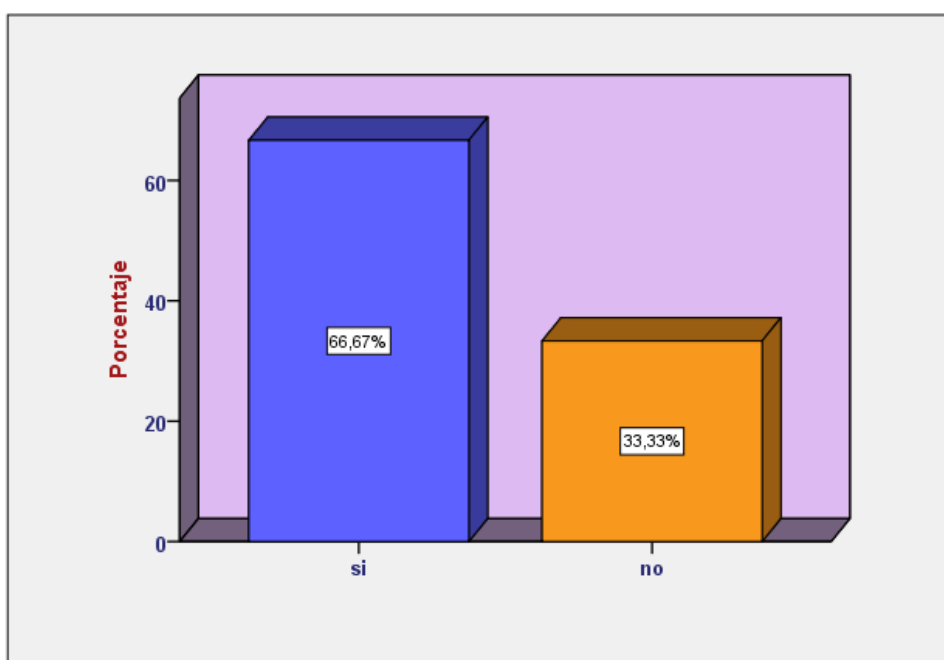
Como se puede observar en el gráfico n.º 02 el 77.78% de los encuestados respondieron Si y el 22.22% respondieron No, sobre la pregunta ¿Cuándo el posible cliente tiene créditos en otras instituciones financieras, es necesario solicitar documentos que acrediten el pago y referencias de dicha institución financiera incluyendo número telefónico? Este aspecto es sumamente importante durante el proceso de evaluación al cliente o posible cliente para saber sus antecedentes crediticios.

CUADRO N° 03
INFORMACIÓN IMPRESA Y DETALLADA DEL POSIBLE CLIENTE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	6	66,7	66,7	66,7
	no	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 03



Fuente: Cuadro N° 03
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Con respecto a la pregunta ¿Es necesario contar información impresa de la central de riesgos con un cuadro de resumen detallado indicando entidad, saldo capital, n.º y monto de cuotas pagadas y pendientes de pago?

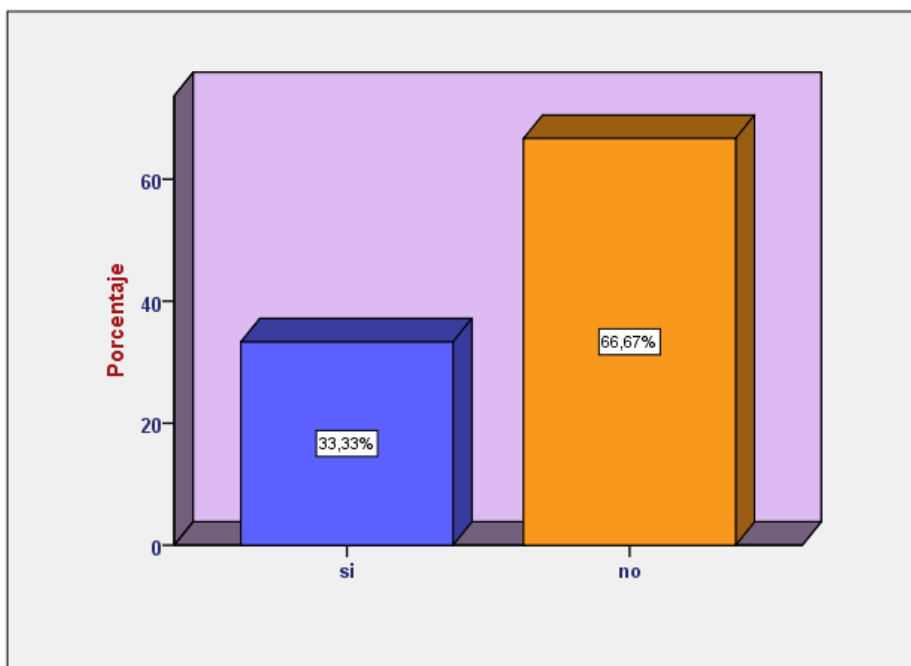
El resultado arroja que el 66.67% contestaron que, Si y el 33.33 % contestaron que No, no es necesario contar con un cuadro de resumen descrito detalladamente con toda la información requerida del posible cliente.

CUADRO N° 04
IMPORTANCIA DE CENTRALES DE RIESGOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	3	33,3	33,3	33,3
	no	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 04



Fuente: Cuadro N° 04
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

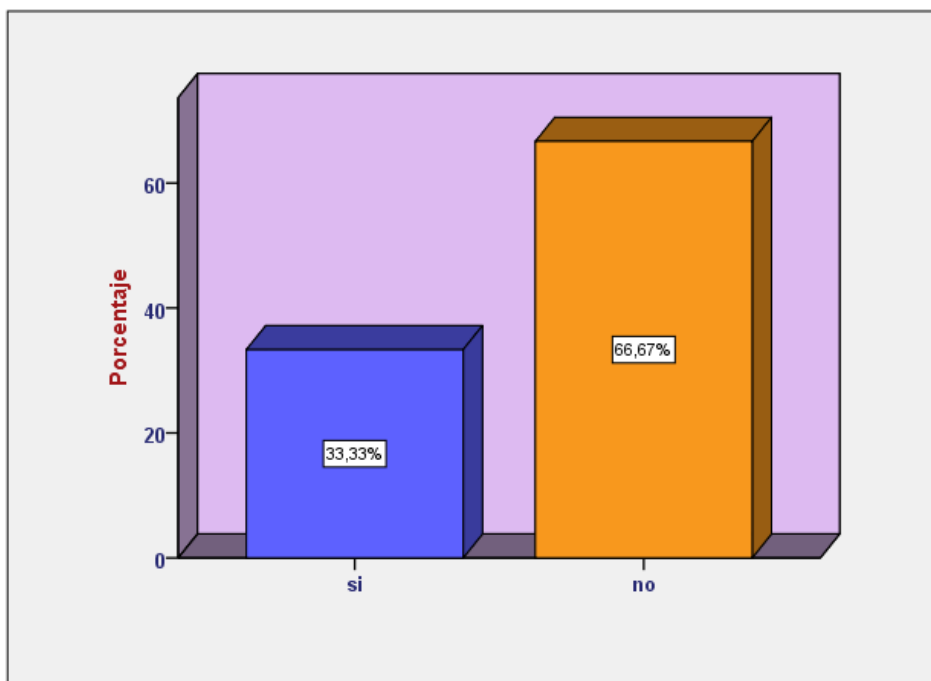
Observando el gráfico referente a la pregunta, ¿La información de las centrales de riesgos son determinantes para aceptar o descartar a los posibles clientes? Un 33.33% dijeron que Si y un 66.67 % dijeron que No, esto indica que más de la mitad de los analistas de crédito que trabajan en esta entidad consideran que la información de las centrales de riesgos no es determinante en el proceso de evaluación crediticia

CUADRO N° 05
REEVALUACIÓN DE CRÉDITOS A CLIENTES ACTIVOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	3	33,3	33,3	33,3
	no	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 05



Fuente: Cuadro N° 05
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

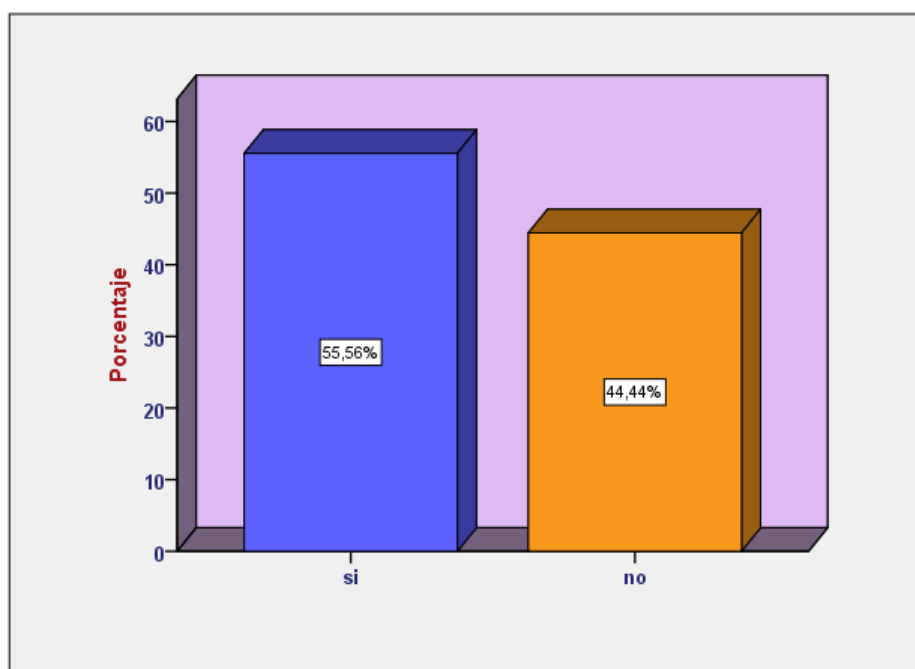
Con respecto a la pregunta, ¿Cuándo ya se es cliente activo de la empresa es necesario volver a hacer una evaluación crediticia? El gráfico nos muestra que el 33.33% contestaron que Si, es necesario volver a evaluar al cliente y el 66.67% contestaron que No, no es necesario volver a evaluar al cliente, quiere decir que casi el 70 % de los analistas de crédito que trabajan en la Financiera Confianza no vuelven a realizar una evaluación para otorgar un nuevo crédito.

CUADRO N° 06
INVESTIGACIÓN DEL ENTORNO DEL POSIBLE CLIENTE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	55,6	55,6	55,6
	No	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 06



Fuente: Cuadro N° 06
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

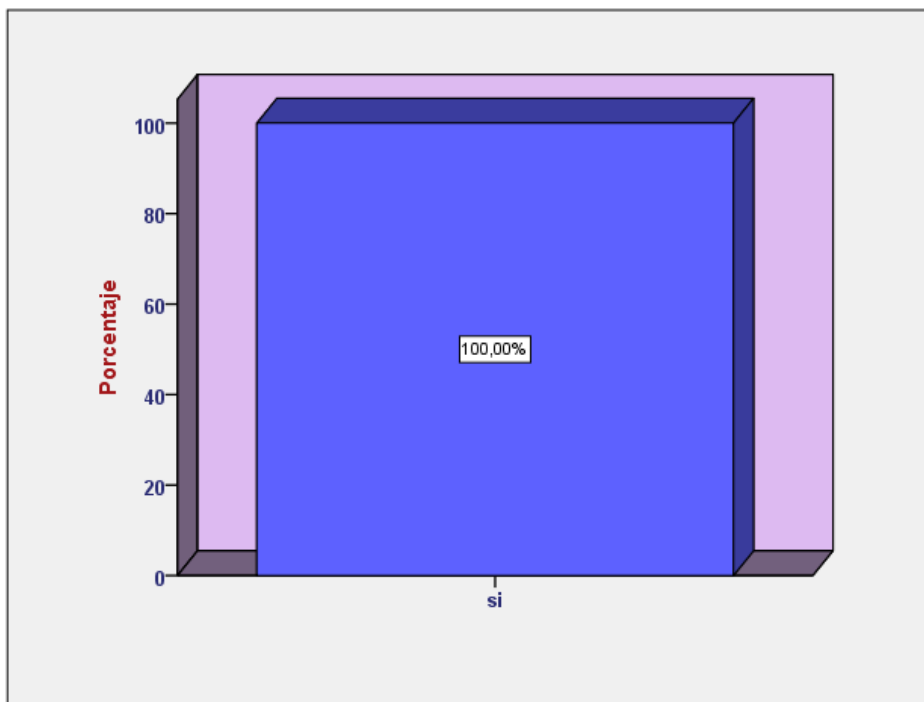
Observando el gráfico con respecto a la pregunta, ¿Usted investiga el entorno de sus posibles clientes como, sus proveedores, sus clientes y asociaciones a dónde pertenecen? El 55.56% respondieron que Si, si investigan el entorno del cliente y el 44.44% respondieron que No, esto quiere decir que casi el 50% considera que no es necesario investigar el comportamiento que tiene el posible cliente con sus proveedores, clientes, asociaciones donde pertenecen.

CUADRO N° 07
VISITAR LA EMPRESA Y EL DOMICILIO DEL POSIBLE CLIENTE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	9	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesis

GRÁFICO N° 07



Fuente: Cuadro N° 07
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

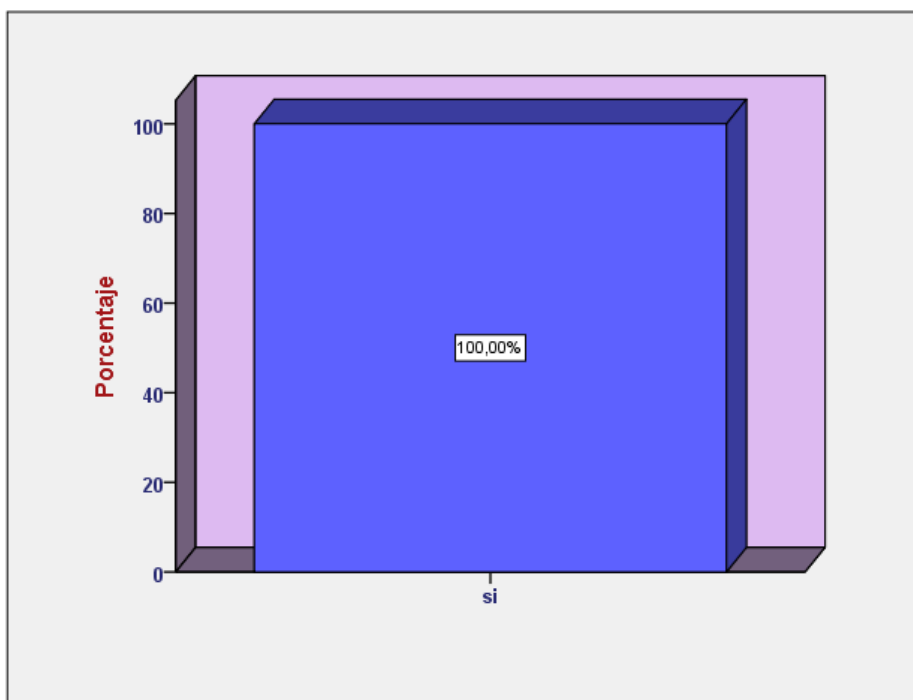
El gráfico nos muestra que el 100% de analistas de crédito encuestados de la Financiera Confianza respondieron que Si, si es muy importante realizar la visita a la empresa y el domicilio del posible cliente, este paso antes de otorgar un crédito comercial es de suma importancia porque se debe conocer objetivamente el rubro del negocio a que se dedica considerando factores más específicos.

CUADRO N° 08
IMPORTANCIA CAPACIDAD DE PAGO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 08



Fuente: Cuadro N° 08
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

El gráfico nos muestra que el 100% de las personas encuestadas respondieron que Si, si creen que la capacidad de pago es importante, este resultado es un indicador que nos permite conocer la probabilidad que tienen los solicitantes para cumplir con sus obligaciones financieras.

CUADRO N° 09

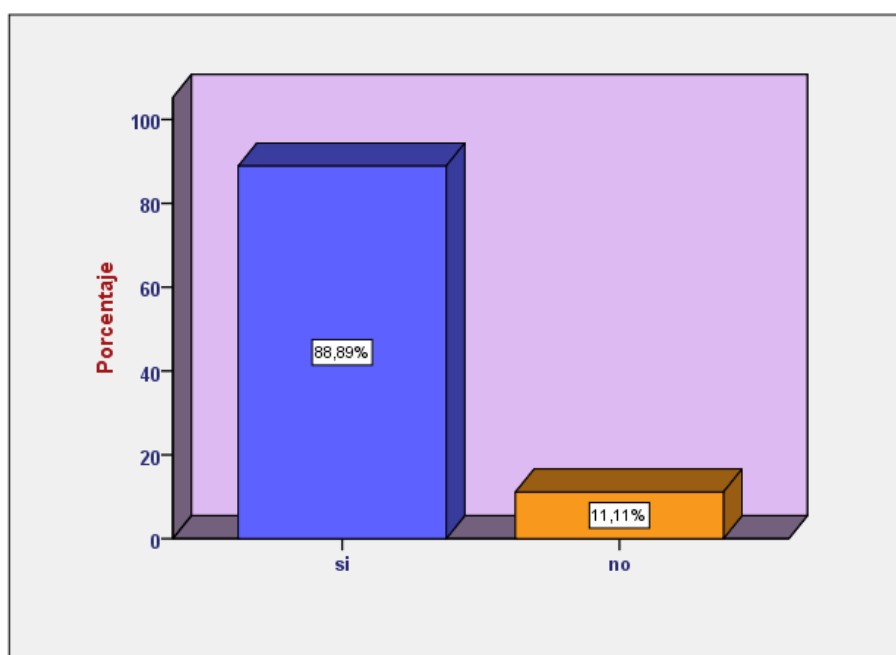
INGRESOS QUE TIENE EL POSIBLE CLIENTE OTROS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	88,9	88,9	88,9
	No	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 09



Fuente: Cuadro N° 09

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Referente al cuestionario N°9, ¿Le pregunta a su posible cliente si además de los ingresos de su empresa, posee otros ingresos? el resultado nos arroja que el 88.89% dijeron que Si, si les realizan la pregunta a sus posibles clientes y el 11.11% dijeron que No, esto indica que un porcentaje, aunque bajo no está considerando la importancia de que el posible cliente tenga otros ingresos fuera de su empresa para poder asumir el compromiso de pago del crédito comercial.

CUADRO N° 10

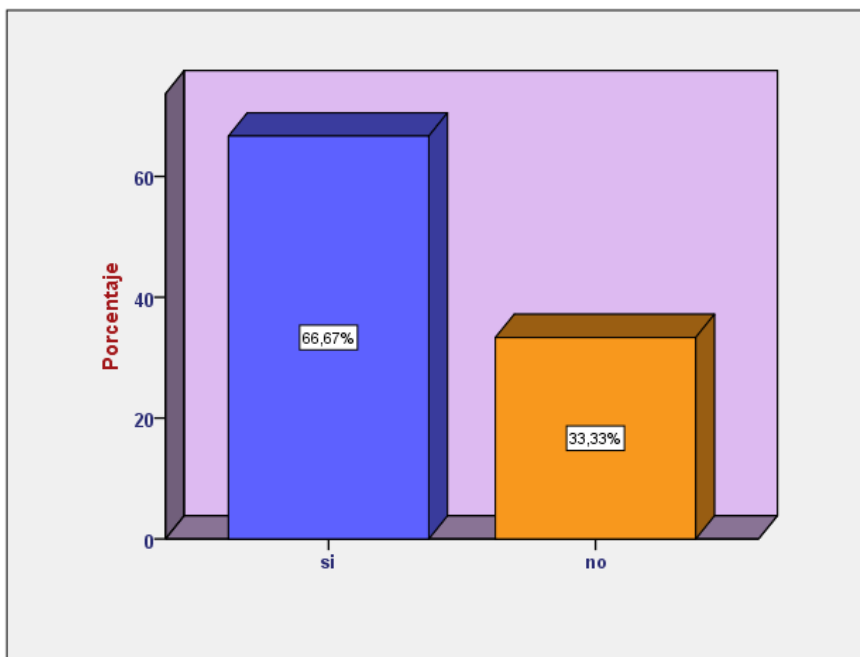
SOLICITUD DEL BALANCE GENERAL DE LA EMPRESA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	66,7	66,7	66,7
	No	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 10



Fuente: Cuadro N° 10

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

En el gráfico podemos observar que el 66.67% contestaron que Si, se le solicita al posible cliente el balance general de la empresa y el 33.33% dijeron que no le piden su balance general, este documento es importante ya que mediante el balance general vemos el tamaño de transacciones que realiza la empresa.

CUADRO N° 11

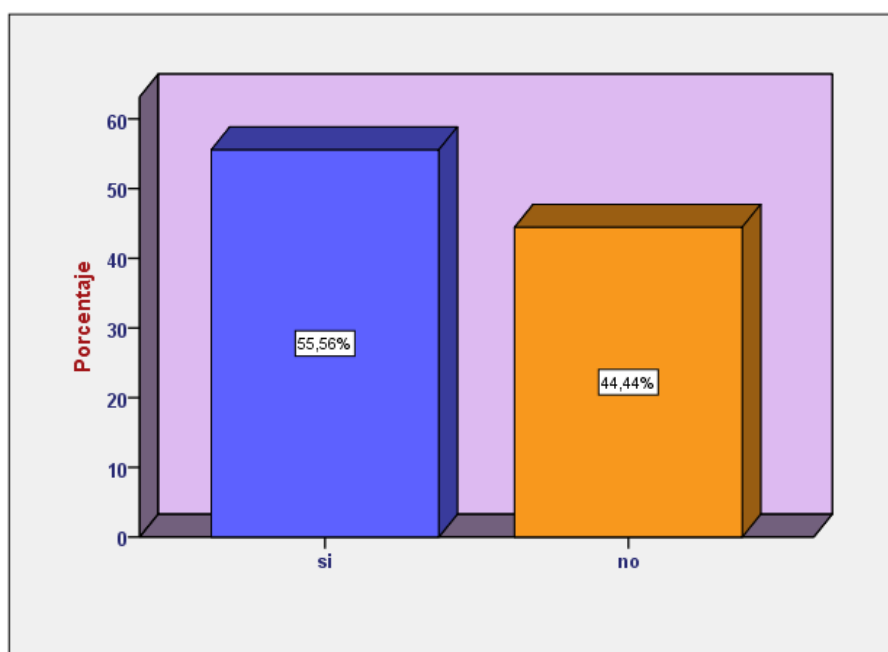
EVALUACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	55,6	55,6	55,6
	No	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 11



Fuente: Cuadro N° 11

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Con respecto a la pregunta ¿Ud. Examina los estados financieros mediante ratios financieros como requisito para la evaluación del crédito? el 55.56% contestaron que Si y el 44.44% contestaron que No, es necesario examinar los EEFF mediante ratios porque mediante este paso también se determina la capacidad de pago que tiene el posible cliente.

CUADRO N° 12

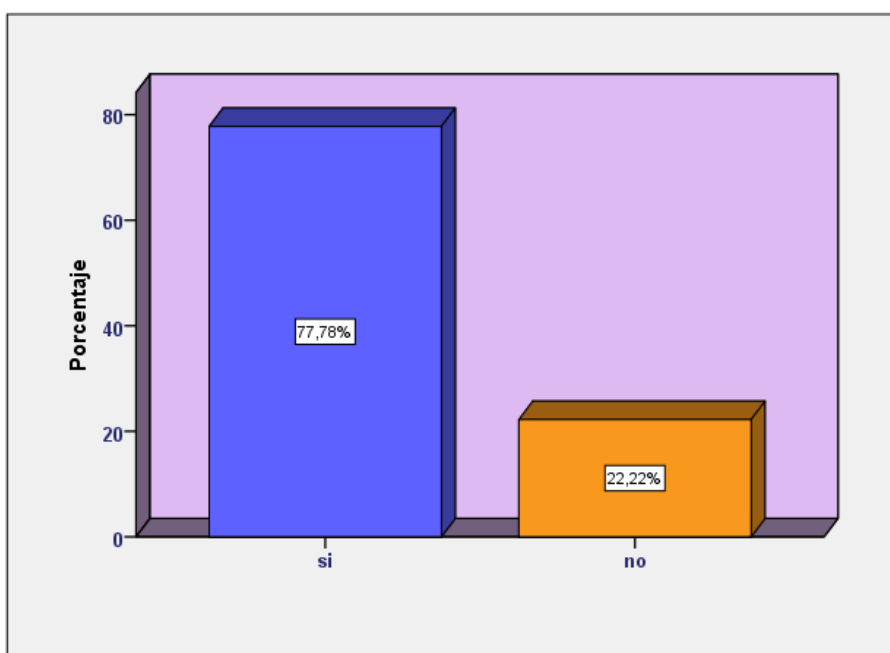
POSIBLES CLIENTES QUE PIENSAN COMPRAR ACTIVOS FIJOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	77,8	77,8	77,8
	No	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 12



Fuente: Cuadro N° 12

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

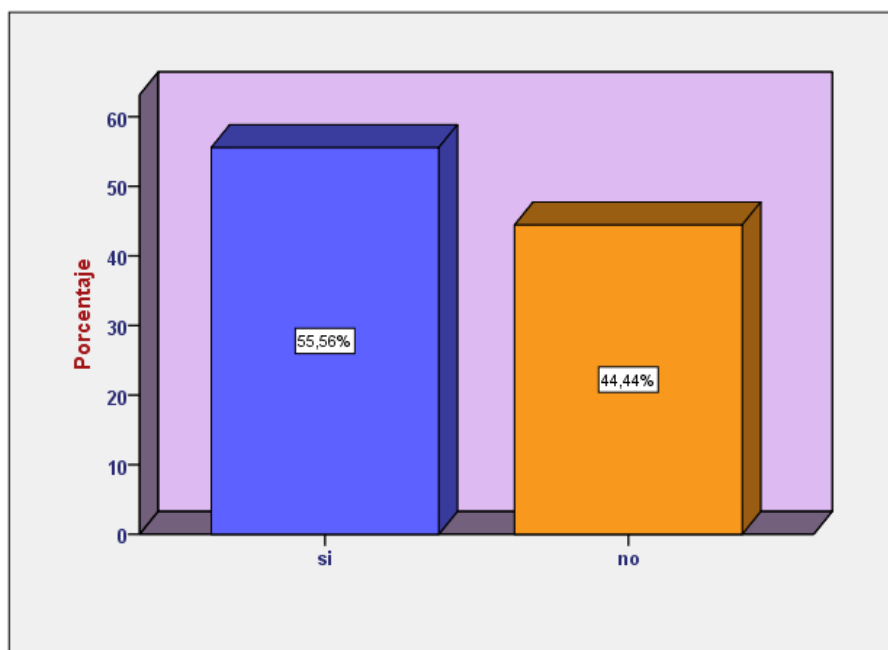
¿Con respecto a la pregunta si en un futuro el posible cliente piensa adquirir algún activo fijo, el 77.78% respondieron que Si y el 22.22 % respondieron que No, saber si un posible cliente tiene pensado comprar una maquinaria, casa o vehículo ayuda al analista de crédito a tener un panorama mejor de que si realmente el dinero que están solicitando será utilizado para el giro del negocio.

CUADRO N° 13
CLIENTES CON MÁS DE 2 CRÉDITOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	55,6	55,6	55,6
	No	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 13



Fuente: Cuadro N° 13
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

El gráfico de la pregunta, ¿Usted ha realizado la compra de deudas a un cliente con más de 2 créditos de diferentes entidades financieras?, nos muestra que el 55.56% dijeron que Si y el 44.44% dijeron que No, esto indica que más del 50% de analistas de crédito si realizan compra de deudas.

CUADRO N° 14

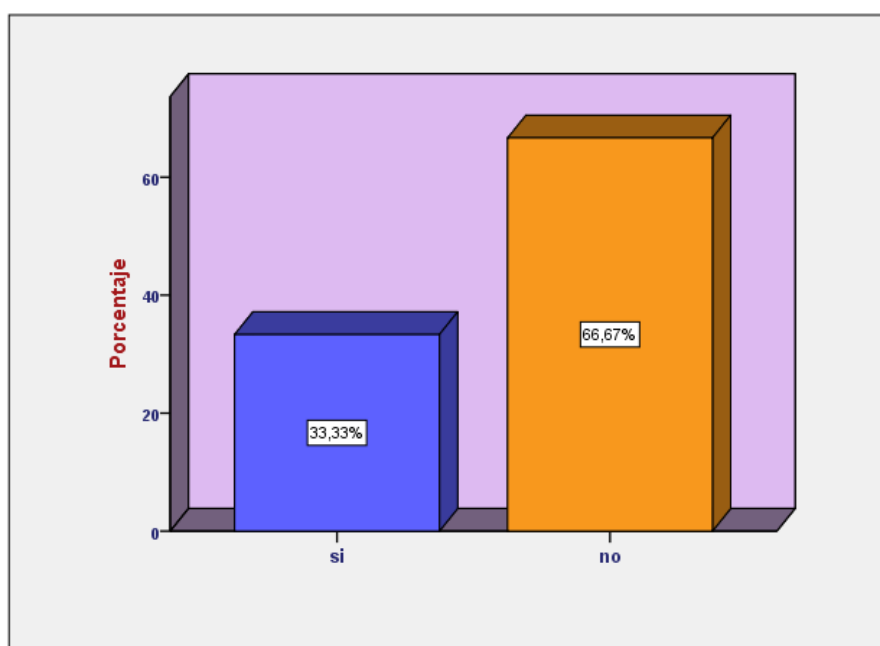
DESEMBOLSO DE DINERO Y SEGUIMIENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	33,3	33,3	33,3
	No	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 14



Fuente: Cuadro N° 14

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Se Puede observar que el 33.33% de analistas encuestados manifiestan que Si, si realizan el seguimiento respectivo del dinero desembolsado para ser utilizado con el fin por lo cual fue otorgado y el 66.67% manifiestan que No, esto nos indica que hay solo un porcentaje menor que realmente hace el seguimiento de la inversión del dinero esto es de suma importancia para no caer en atraso de pago o morosidad.

CUADRO N° 15

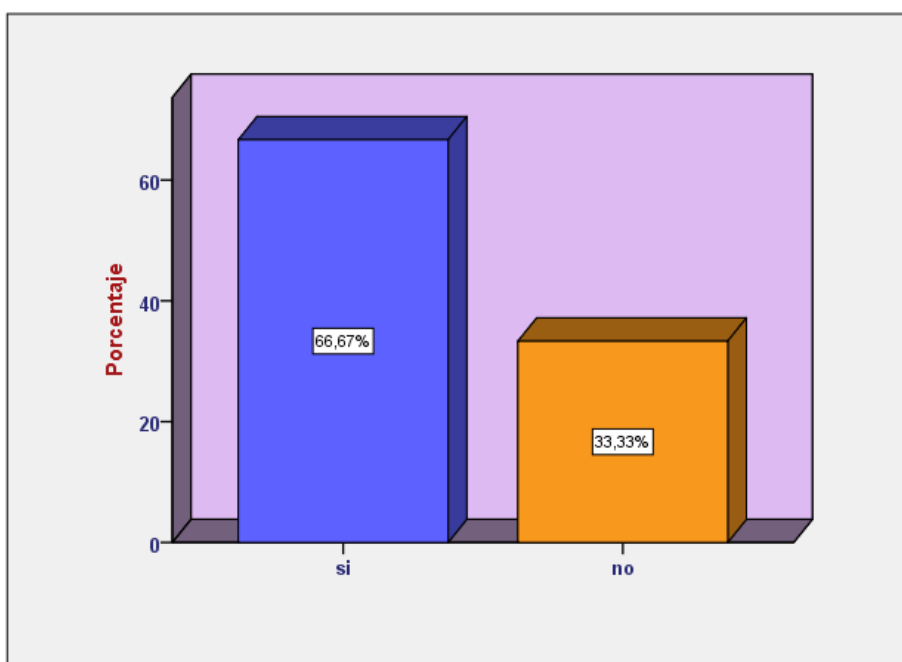
DETERMINACIÓN DE LA CANTIDAD DE DINERO A OTORGAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	66,7	66,7	66,7
	No	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 15



Fuente: Cuadro N° 15

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

Observando el gráfico de la pregunta, ¿Cree Ud. que el monto o la cantidad de dinero a otorgar dependerá de la capacidad de pago que posee el cliente? vemos que el 66.67% dijeron que Si, y el 33.33% dijeron que No, entendemos para casi el 70% de analistas de crédito el monto a otorgar dependerá de la capacidad de pago que posee el posible cliente, esta evaluación es muy importante porque el solicitante del crédito debe demostrar como realmente pagará el compromiso de pago que asumirá si, obtiene el crédito.

CUADRO N° 16

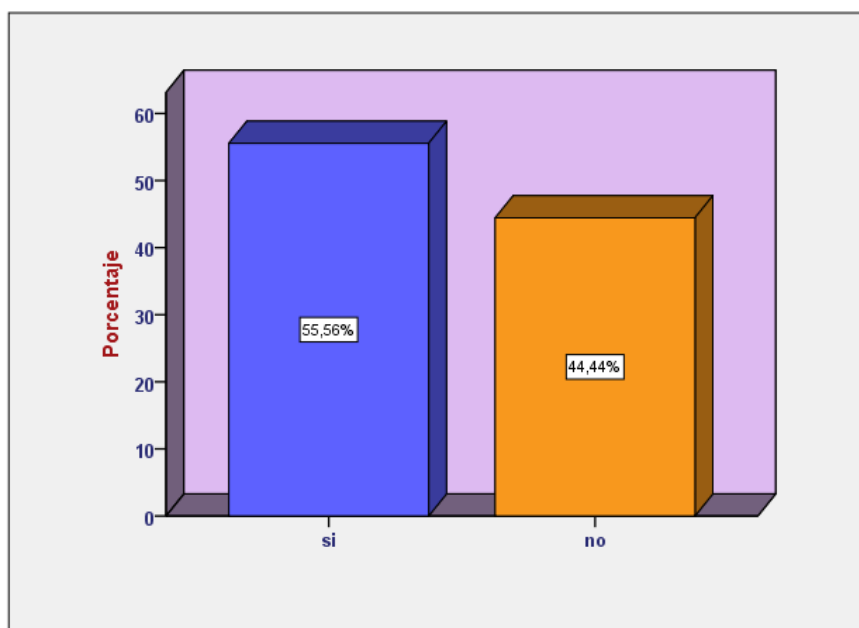
DECISIÓN DE LA FECHA DE DESEMBOLSO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	55,6	55,6	55,6
	No	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 16



Fuente: Cuadro N° 16

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

En el gráfico podemos observar que el 55.56% de personas encuestadas dijeron que Si, y 44.4% dijeron que No, con respecto a la pregunta, ¿La fecha del desembolso del crédito lo decide usted como representante de la entidad financiera? La fecha de desembolso es un factor crítico para garantizar que los destinos de los fondos prestados sean para la actividad productiva empresarial.

CUADRO N° 17

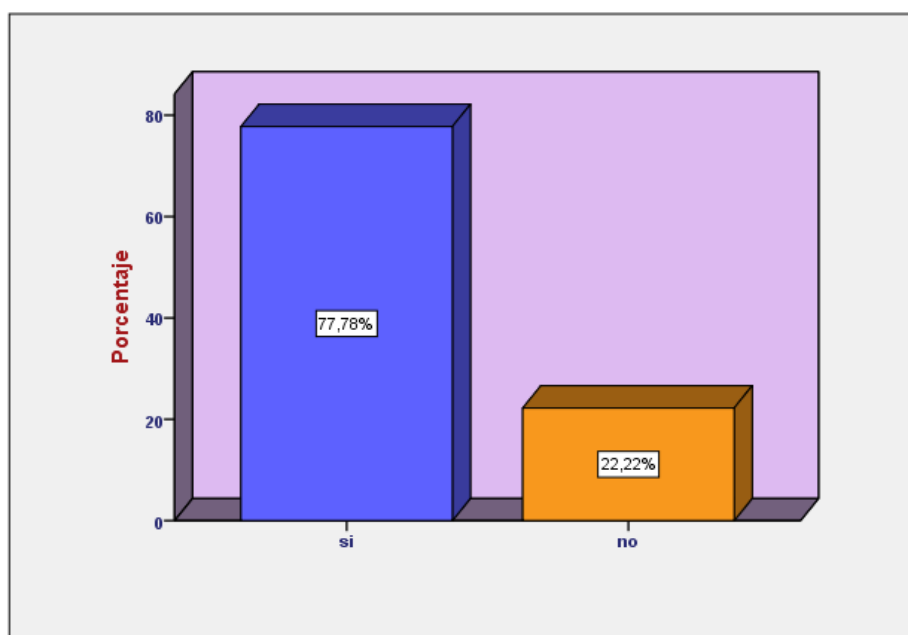
AUTORIZACIÓN Y RECUPERACIÓN DEL PRESTAMOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	77,8	77,8	77,8
	No	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 17



Fuente: Cuadro N° 17

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

En el grafico se observa que solo el 77.78% de personas encuestadas respondieron que Si, si tienen o han tenido clientes con atrasos de pagó o mora y la empresa si responsabiliza el cobro y el 22.22% dijeron que No, cuando el analista de crédito propone el crédito bajo las condiciones y políticas de la institución, debe ser en primera instancia, responsabilidad del analista de crédito

CUADRO N° 18

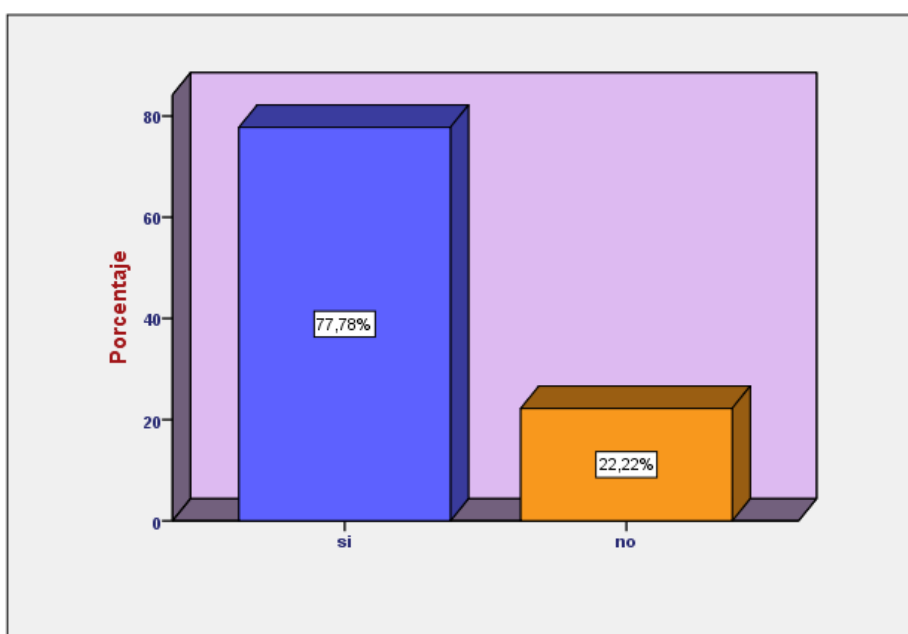
CUMPLIMIENTO CON EL REGLAMENTO DE CRÉDITOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	77,8	77,8	77,8
	No	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 18



Fuente: Cuadro N° 18

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

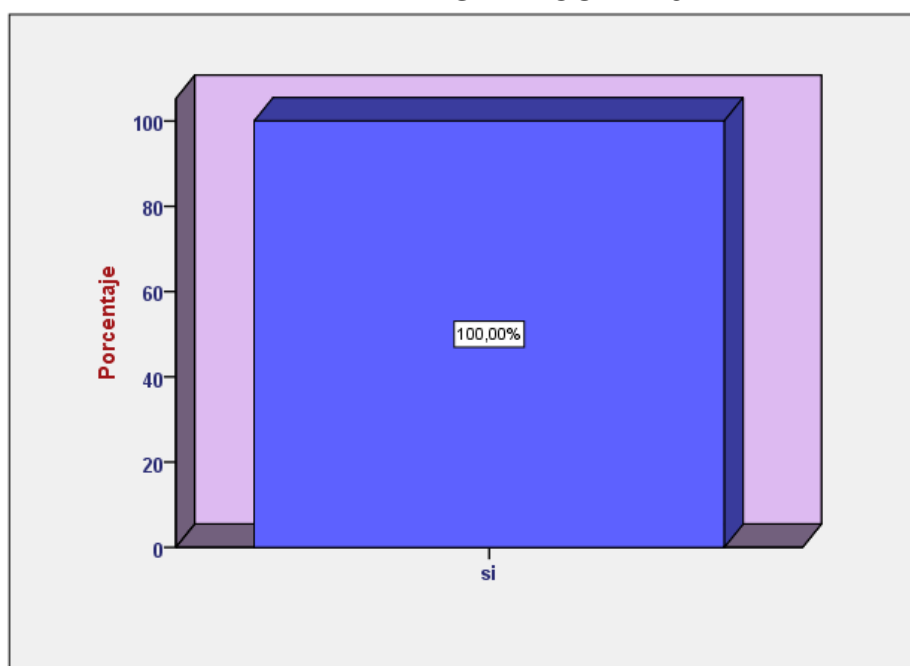
Ahora podemos observar en el gráfico que el 77.78 % de personas encuestadas manifestaron que Si, y solo el 22.22% ante la pregunta ¿Ud. cree que la morosidad del cliente se debe a que no se cumple con el reglamento de créditos para el otorgamiento? Aquí hay un gran dilema ya que si el posible cliente no cumple con el reglamento no puede obtener un crédito.

CUADRO N° 19
RELACIÓN ABIERTA CON EL CLIENTE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 19



Fuente: Cuadro N° 19
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

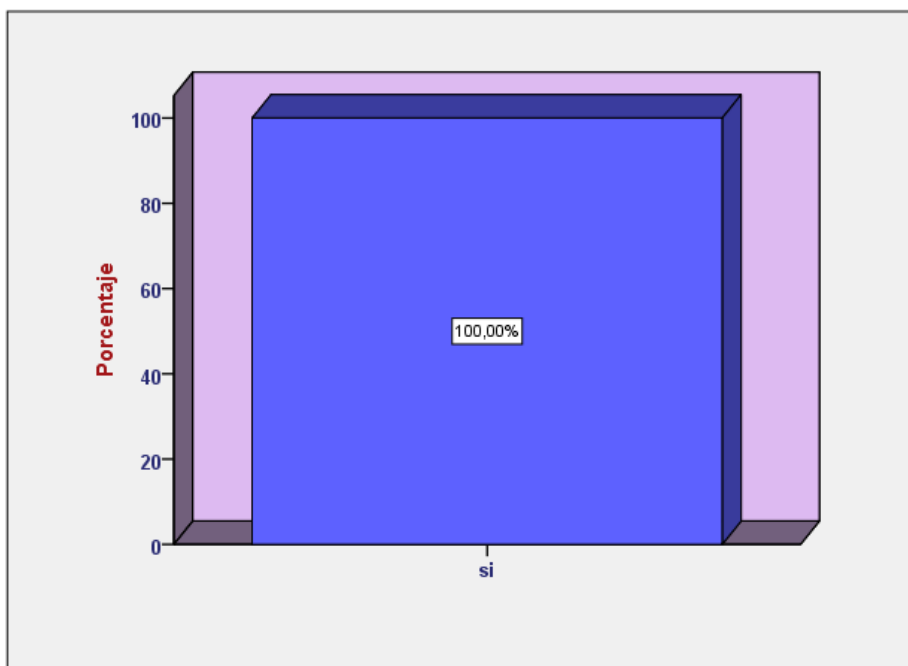
Con respecto a la pregunta, ¿Usted como representante de la empresa mantiene una relación abierta y comunicación permanente con el cliente para entender sus necesidades y responder a las mismas? El 100% de los analistas de créditos encuestados respondieron que Si, mantener una relación estrecha y permanente con el cliente es estar al tanto de todo lo que va pasando con el movimiento de la empresa.

CUADRO N° 20
PUNTUALIDAD EN LOS PAGOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 20



Fuente: Cuadro N° 20
Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

El gráfico nos muestra que el 100% de analistas de crédito encuestados de la Financiera Confianza respondieron que Si, que, si tienen muy claro que al ser puntuales obtendrán el próximo crédito sin ninguna dificultad, mientras más clientes tengan claro este aspecto es mejor para que eviten caer en moras

CUADRO N° 21

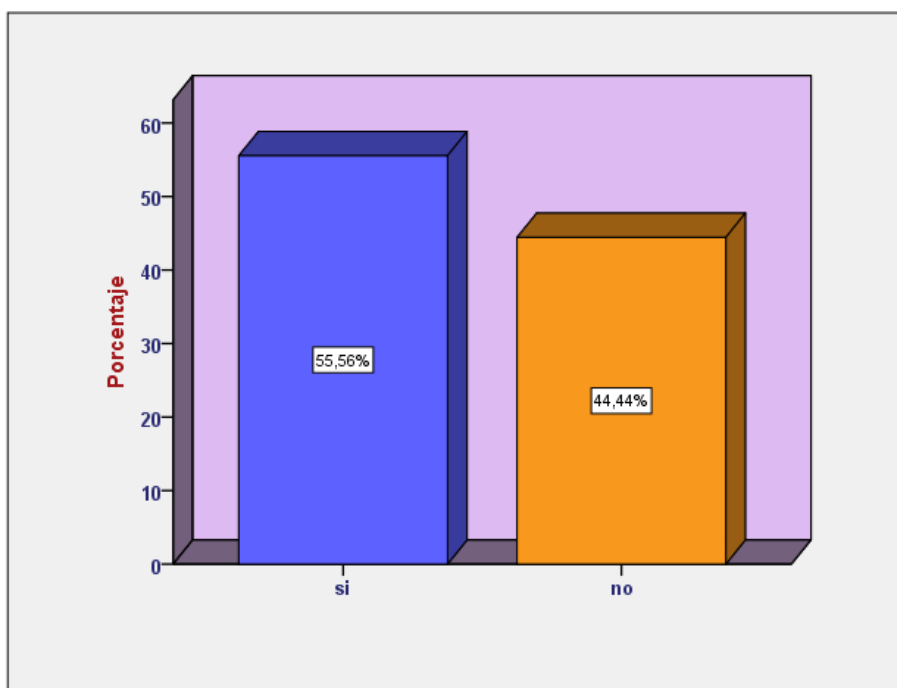
DIFICULTADES CON FECHA DE DESEMBOLSO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	55,6	55,6	55,6
	No	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Cuadro N° 1

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 21



Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

Análisis e interpretación

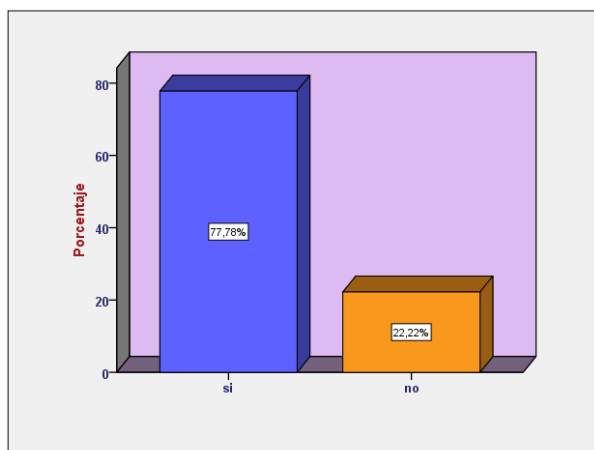
Con respecto a la pregunta, ¿Alguna vez ha tenido inconvenientes con la fecha de desembolso del crédito? La encuesta arrojó que el 55.56% respondieron que Si y el 44.44% dijeron que No, este aspecto es importante porque no se puede exigir al cliente el pago puntual del crédito cuando recíprocamente no se ha sido puntual y muy formal en el desembolso.

4.2. Contrastación de Hipótesis General

¿La Evaluación Crediticia Influye en la Morosidad de Créditos Comerciales?

GRAFICO N° 01

LA CALIDAD MORAL DEL CLIENTE INFLUYE EN LA MORCIDAD

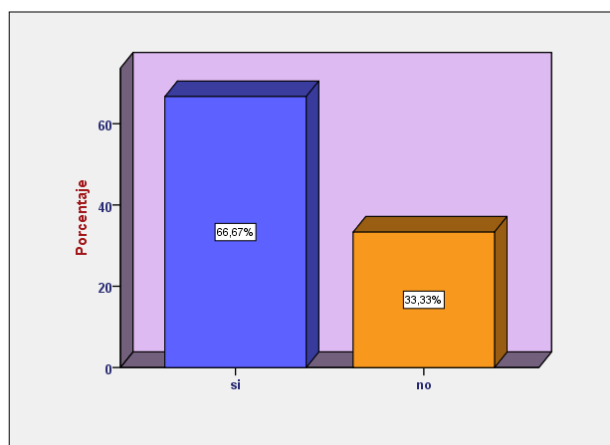


Fuente: Cuadro N° 01

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 15

DETERMINACIÓN DE LA CANTIDAD DE DINERO A OTORGAR



Fuente: Cuadro N° 15

Elaboración: Tesista

La hipótesis general planteada fue: La evaluación crediticia influye en la morosidad de créditos comerciales de la financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017. La hipótesis es confirmada a través de los resultados obtenidos en el gráfico n.º 01, donde el 77.78% de los encuestados manifiestan que analizar la calidad moral del cliente es muy importante porque es necesario saber que, aunque la persona si tiene dinero para pagar sus deudas y no quiere pagarlos no lo hará, y según el gráfico n.º 15 se puede observar que el 66.67% de personas encuestadas manifiestan que Si, que el monto del dinero que la empresa financiera pueda otorgar dependerá de la capacidad de pago que tiene el potencial cliente. y que eso dependerá del analista de crédito al hacer una buena evaluación crediticia.

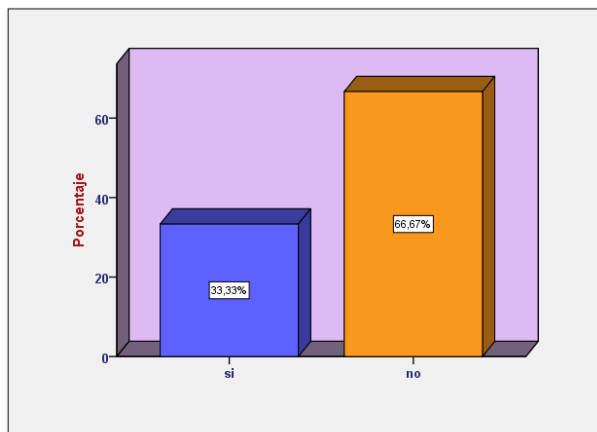
esta evaluación es muy importante porque el solicitante del crédito debe demostrar como realmente pagará el compromiso de pago que asumirá si, obtiene el crédito.

4.2.1. Contrastación de Hipótesis Específicas

Hipótesis específica N° 01

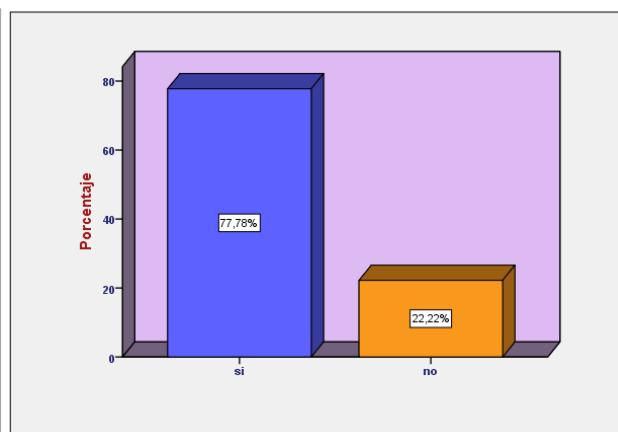
El análisis cualitativo influye en la morosidad de créditos comerciales de la financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017

GRÁFICO N° 04
IMPORTANCIA DE CENTRALES
DE RIEZGOS



Fuente: Cuadro N° 05
Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 17
AUTORIZACIÓN Y RECUPERACIÓN
DEL PRESTAMOS



Fuente: Cuadro N° 17
Elaboración: Tesista

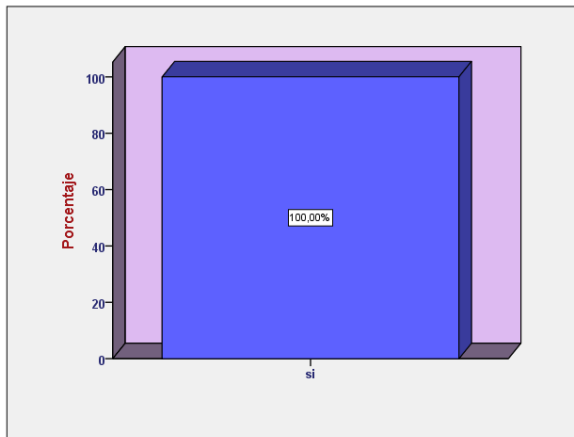
Como comprobamos en el gráfico n.º 04 donde el 66.67% de las personas encuestadas respondieron No, que la información que arroja las centrales de riesgo no determina la aceptación o descarte de un crédito, esto indica que más de la mitad de los analistas de crédito que trabajan en esta entidad consideran que la información de las centrales de riesgos no es determinante en el proceso de evaluación crediticia, y también observamos en el gráfico n.º17 que el 77.78% respondieron que Si, si la empresa responsabiliza al analista de crédito por los clientes que tienen atrasos de pago o mora, cuando el analista de crédito propone el crédito bajo las condiciones y políticas de la institución, debe ser en primera instancia, responsabilidad del analista de crédito, el cobro de las mismas.

Hipótesis específica N° 02

El análisis cuantitativo influye en la morosidad de créditos comerciales de la financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017

GRÁFICO N° 08

IMPORTANCIA DE CAPACIDAD DE PAGO

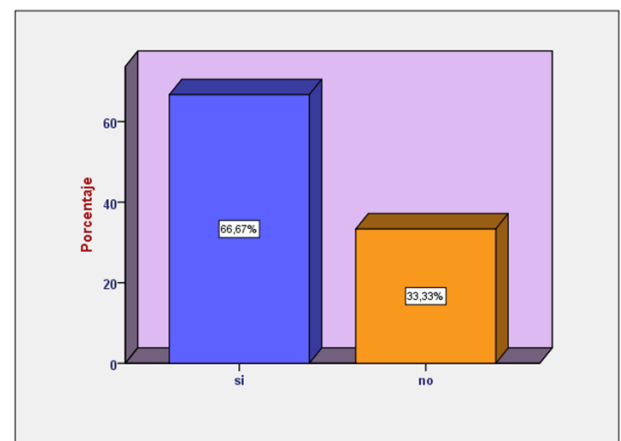


Fuente: Cuadro N° 08

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 15

DETERMINACIÓN DE LA CANTIDAD DE DINERO A OTORGAR



Fuente: Cuadro N° 15

Elaboración: Tesista

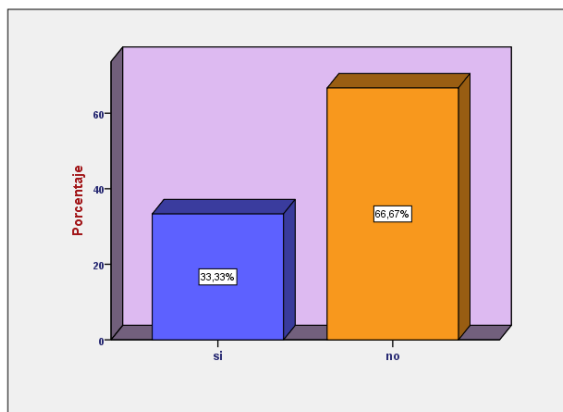
Comprobamos según el gráfico n.º 8 que el 100% de encuestados, respondieron que Si, si creen que la capacidad de pago es importante dentro del proceso de evaluación crediticia, este resultado es un indicador que nos permite conocer la probabilidad que tienen los solicitantes para cumplir con sus obligaciones financieras, también podemos observar en el gráfico n.º 15 se observa que un 66.67% respondieron que el monto de crédito Si determina la cantidad de dinero se le puede otorgar al posible cliente, la capacidad de pago es muy importante porque el solicitante del crédito debe demostrar como realmente pagará el compromiso de pago que asumirá si, obtiene el crédito.

Hipótesis específica N° 03

El Destino del crédito influye en la morosidad de créditos comerciales de la Financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017

GRÁFICO N° 14

**DESEMBOLSO DE DINERO
Y SEGUIMIENTO**

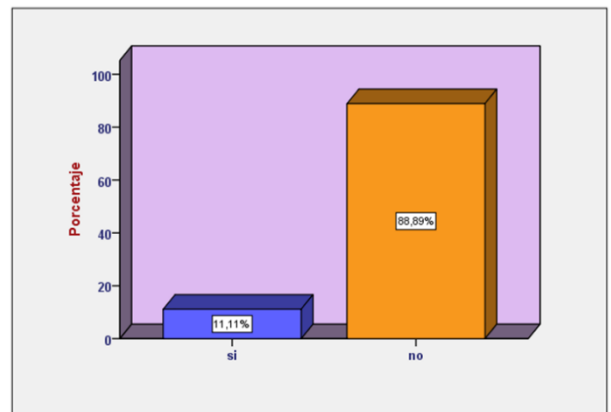


Fuente: Cuadro N° 14

Elaboración: Tesista

GRÁFICO N° 19

RELACIÓN ABIERTA CON EL CLIENTE



Fuente: Cuadro N° 19

Elaboración: Tesista

Se comprueba según el gráfico n.º 13 donde, el 66.67% de analistas de crédito encuestados manifestaron que No, están realizando el seguimiento del dinero desembolsado al cliente, este procedimiento es importante en la evaluación crediticia porque no solo basta en confiar en la palabra del cliente, se tiene que demostrar que realmente el dinero este siendo utilizado para el fin que se solicitó por ello deducimos que si tiene influencia en la morosidad. también podemos visualizar en el gráfico n.º 19 que el 88.89% respondieron que si mantienen una relación abierta y tienen comunicación permanente y entiende sus necesidades, por una parte este resultado es bueno pero es necesario tener bien en claro que no siempre el cliente tiene la razón porque por más que el cliente es activo en otras entidades financieras, el analista de crédito debe realizar una evaluación crediticia con más responsabilidad teniendo en cuenta siempre el beneficio de la empresa financiera.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de los Resultados

El procedimiento de la descripción de la presente investigación titulada **LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y LA MOROSIDAD DE CRÉDITOS COMERCIALES EN LA FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. HUANUCO - 2017** ha permitido identificar tres aspectos importantes; Análisis cualitativo, análisis cuantitativo y el destino del crédito.

Los resultados de esta investigación comprueban la hipótesis propuesta. Según las respuestas de los analistas de crédito encuestados en un 77.78%, nos indica que la calidad moral de un posible o potencial cliente si influye en la morosidad de créditos comerciales (cuadro y gráfico N° 01) Esto es confirmada por (Lozano, 2013) Análisis cuantitativo, previo a toda evaluación crediticia es de vital importancia conocer la calidad moral del potencial cliente, la misma que se encuentra reflejada en su integridad personal, honorabilidad, reputación pública y privada, todo lo cual representa una garantía para el inicio de toda transacción crediticia. No olvidemos que “si un cliente puede pagar, pero no quiere pagar, no paga”.

también se comprueba que el 66.67% no consideran que la información de las centrales de riesgos sea determinante para aceptar o rechazar una solicitud de crédito en el proceso de evaluación crediticia lo cual también influye en la morosidad. (cuadro y gráfico N°04) Considerando las normativas de la (S.B.S, 2008) **Categorías de clasificación crediticia**, el deudor será clasificado de acuerdo a las siguientes categorías: Categoría Normal (0), Categoría con Problemas Potenciales (1), Categoría Deficiente (2), Categoría Dudoso (3), Categoría Pérdida (4).

En cuanto a la importancia de la capacidad de pago que pueda tener un posible o potencial cliente el 100% respondió que, Si es muy importante realizarlo en el proceso de evaluación crediticia, (cuadro y gráfico N°08),

también podemos comprobar que el 55.56% de analistas de crédito encuestados manifiestan que si examinan los estados financieros mediante ratios financieros para determinar la capacidad de pago que tiene el posible cliente, (Cuadro y gráfico N° 11) lo cual confirmamos según, (Lozano, 2013) Análisis cuantitativo para determinar la capacidad de pago del cliente se evaluarán sus EE.FF. que deberán ser contrastados por el Asesor de Negocios, a través de la tecnología crediticia de micro finanzas. Las Principales Herramientas de evaluación serán: Balance General, Estados de Ganancias y Pérdidas, Análisis horizontal y vertical, Ratios, razones o índices financieros, Flujo de Caja Operativo histórico y proyectado (con escenario normal y pesimista).

En cuanto al destino de crédito se comprueba que influye en la morosidad con la respuesta de los analistas de crédito en (cuadro y gráfico N° 14) donde, el 66.67% de analistas de crédito encuestados manifestaron que No, están realizando el seguimiento del dinero desembolsado al cliente, este procedimiento es importante en la evaluación crediticia porque no solo basta en confiar en la palabra del cliente, se tiene que demostrar que realmente el dinero este siendo utilizado para el fin que se solicitó por ello deducimos que si tiene influencia en la morosidad. Lo cual es confirmado por (Lozano, 2013) Destino del crédito, tiene por finalidad verificar el destino del crédito, y que parte de la inversión es con aporte propio o con aporte crediticio.

CONCLUSIONES

- En esta tesis se Describió cómo la evaluación crediticia influye en la morosidad de créditos comerciales de la financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017
- Mediante la descripción del análisis cualitativo se pudo comprobar cómo la moral de pago del posible o potencial cliente influye en la morosidad ya que es importante conocer la calidad moral que será reflejada en su integridad personal, honorabilidad, reputación pública o privada todo cual representa una garantía para el inicio de toda transacción crediticia.
- Se comprobó que los analistas de crédito no consideran que la información que les arroja las centrales de riesgos sean determinantes para aceptar o rechazar un crédito esto nos indica que este proceso influye en la morosidad ya que depende de la entidad financiera, según sus políticas de riesgos crediticios determinan que clientes serán informados como morosos en las centrales de riesgos, teniendo en cuenta la normatividad de la SBS.
- Se comprobó que el análisis cuantitativo influye en la morosidad mediante las preguntas que se diseñó para los analistas de crédito con referencia a la capacidad de pago que tienen en el momento en que solicitan el crédito, evaluando las principales herramientas de los estados financieros. Para luego determinar el límite de la cantidad de dinero que se puede otorgar y que el cliente pueda pagar sin ningún problema.
- Se comprobó que el destino de crédito si influye en la en la morosidad de créditos comerciales, a través de las respuestas que pudimos recolectar al aplicar la encuesta, y también tomando en cuenta el marco teórico de la investigación, una de las interrogantes principal fue si los analistas de crédito realiza el seguimiento del crédito otorgado, ellos dijeron que No, están realizando el seguimiento del dinero desembolsado al cliente, este procedimiento es importante en la evaluación crediticia.

RECOMENDACIONES

- ❖ Considerando la importancia de esta investigación y en función de los resultados obtenidos se formulan algunas Recomendaciones para los analistas de créditos y así realizar una buena evaluación crediticia.
- ❖ Se recomienda realizar un mayor seguimiento, supervisión o control de los procesos de evaluación de créditos comerciales para poder optimizar tiempos y recursos lo cual generara mayor productividad y rentabilidad para Financiera Confianza.
- ❖ Capacitar en tecnología crediticia, para poder aumentar su nivel de autonomía y aprobar créditos de alto riesgo; y así poder reducir el tiempo de atención a los clientes. Evitando la incomodidad del potencial cliente.
- ❖ Tener en cuenta que las centrales de riesgos no son determinantes para aceptar el crédito, ya que muchas veces no se informa oportunamente al cliente moroso en las centrales de riesgos, esto dependerá de las políticas de cobro que tienen las entidades financieras.
- ❖ Hacer un estricto análisis a aquellos posibles clientes que tengan más de dos créditos en diferentes instituciones financieras, porque el sobreendeudamiento también hace que el cliente caiga en morosidad.
- ❖ Brindar capacitaciones mensuales acerca de técnicas de evaluación de créditos comerciales las cuales fortalezcan el proceso de evaluación.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA

- Brachfield, j. (2006). *La Lucha contra la morosidad*. Barcelona: EDICIONES GESTION 2000.
- Hernández, R. F. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a. Ed. ed.). Veracruz, México: Mc GRAW Hill/INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Stuart, J. (2008). *Principios de Economía Política*. Madrid, España: SINTESIS S.A.
- Sabino,C.(1986). El proceso de investigación EDITORIAL. PANAPO VENEZUELA.

REFERENCIAS ELECTRONICAS

- ✓ Castillo, N. (29 de Junio de 2017). La SBS exhorta a las entidades a ser más rigurosas en el otorgamiento de créditos. Lima, Lima, Perú. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/sbs-exhorta-entidades-rigurosas-otorgamiento-creditos-438392>
- ✓ Conexiónesan. (13 de Diciembre de 2016). El impacto financiero del incremento de la morosidad bancaria. Lima, Lima, Perú. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/el-impacto-financiero-del-incremento-de-la-morosidad-bancaria/>
- ✓ CREDIRIESGO. (21 de Abril de 2010). PRINCIPALES CAUSAS DE LA MOROSIDAD EN MICROFINANZAS. Obtenido de <http://crediriesgo.blogspot.pe/2010/04/principales-causas-de-la-morosidad-en.html>
- ✓ EL COMERCIO. (26 de Enero de 2016). ¿Qué evalúa un banco para otorgar un préstamo a un emprendedor? Lima, Lima, Perú. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/personal/evalua-banco-otorgar-prestamo-emprendedor-266538>
- ✓ GESTIÓN. (12 de Agosto de 2009). “En Perú, el sector microfinanciero es uno de los más rentables”. Lima, Lima, Perú. Obtenido de <https://gestion.pe/noticia/326876/sector-microfinanciero-uno-mas-rentables-peru>
- ✓ Investigación, E. y. (25 de junio de 2006). Morosidad en las instituciones de microfinanzas del Perú. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/morosidad-instituciones-microfinanzas-peru/>

- ✓ Ivan, L. F. (30 de Enero de 2013). Metodología crediticia para la evaluación de créditos a Pymes. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/metodologia-crediticia-para-la-evaluacion-de-creditos-a-pymes/>
- ✓ Manfredo, A. (24 de junio de 2001). Aspectos básicos del análisis de crédito. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/aspectos-basicos-del-analisis-de-credito/>
- ✓ S.B.S. (19 de noviembre de 2008). Resolución S.B.S. N°11356 - 2008. Obtenido de www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/sf_csf/RES_11356-2008.doc

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

- ✓ Cortez, D. (2016) “La Gestión de Cartera de Crédito y el Riesgo Crediticio como Determinante de Morosidad o Liquidez de las Empresas Comerciales”, Universidad Técnica de Machala - Ecuador.
- ✓ Berrazueta, S. Escobar, B. (2012) “Plan de Riesgo Crediticio para Disminuir la Morosidad de los clientes en La cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Cotopaxi” Cacec de La Ciudad de Latacunga durante el Periodo 01 de enero al 31 de Julio Año 2010”, : Universidad Técnica De Cotopaxi Ecuador
- ✓ Pereda, B. (2015) La Evaluación Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 del Distrito de Trujillo, 2015, Universidad Cesar Vallejo
- ✓ Pancca, M. (2012) Determinantes de la morosidad en los créditos microempresas de las instituciones microfinancieras no bancarias de Juliaca - 2012”, Universidad Nacional del Altiplano.
- ✓ Zevallos, H. Merino, R. Zevallos, Y. (2015) Nivel de endeudamiento y morosidad del cliente en el Scotiabank Perú S.A. agencia Huánuco – 2015, Universidad Nacional Hermilio Valdizán

ANEXOS N° 01
a). MATRIZ DE CONSISTENCIA
b). LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y LA MOROSIDAD DE CREDITOS COMERCIALES
c). FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. HUANUCO – 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN				
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo la evaluación crediticia influye en la morosidad de créditos comerciales de la financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cómo el Análisis cualitativo influye en la morosidad de créditos comerciales de la financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017?</p> <p>¿Cómo el análisis cuantitativo influye en la morosidad de créditos comerciales de la financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017?</p> <p>¿Cómo el destino del crédito influye en la morosidad de créditos comercial de la financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Describir cómo la evaluación crediticia influye en la morosidad de créditos comerciales de la financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>- Describir cómo el Análisis cualitativo influye en la morosidad de créditos comerciales de la financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017.</p> <p>- Describir cómo el Análisis cuantitativo influye en la morosidad de créditos comerciales de la financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017.</p> <p>- Describir cómo el destino del crédito influye en la morosidad de créditos comerciales de la financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La evaluación crediticia Influye en la morosidad de créditos comerciales de la financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017</p> <p>HIPÓTESIS SECUNDARIAS</p> <p>- El análisis cualitativo influye en la morosidad de créditos comerciales de la financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017</p> <p>- El análisis cuantitativo Influye en la morosidad de créditos comerciales en la financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017</p> <p>- El destino de créditos influye en la morosidad de créditos comerciales de la financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017</p>	<p>V.I.</p> <p>Evaluación crediticia</p> <p>V.D.</p> <p>Morosidad</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Enfoque</p> <p>El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Este enfoque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico.</p> <p>Alcance o nivel</p> <p><u>Investigación descriptiva</u></p> <p>“comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”. (Tamayo y Tamayo M, 2004)</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>Los diseños de investigación no experimentales de tipo transversal son investigaciones donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. (Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio M., 2014)</p>	<p>a) Población</p> <p>La población objeto de estudio estará conformada por los trabajadores de la FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. que se encuentran en la ciudad de Huánuco Dicha población está dividida entre el personal administrativo, ejecutivos de venta, asesores de servicios de la agencia ubicado en el Jr. General prado N° 868 en la ciudad de Huánuco altura de la plaza de armas.</p> <p>b) Muestra</p> <p>En la presente investigación se tomó la muestra no probabilística. Esta muestra se aplicó a 9 analistas de crédito ya que ellos están relacionados directamente con la evaluación de créditos de créditos, de la FIN ANCIERA CONFIANZA S.A.A. HUANUCO</p> <div><div>TABLA N°01 MUESTRA</div><table><tr><th>CARGO</th><th>MUESTRA</th></tr><tr><td>ASESORES COMERCIALES</td><td>9</td></tr></table><p>Elaborado por: Tesista</p></div>	CARGO	MUESTRA	ASESORES COMERCIALES	9
CARGO	MUESTRA								
ASESORES COMERCIALES	9								

ANEXOS N° 02



CUESTIONARIOS

Estimado (a) Asesor Comercial, el presente cuestionario tiene el propósito de determinar cómo la Evaluación Crediticia influye en la morosidad de la financiera Confianza S.A.A. Huánuco – 2017. Lea detenidamente las preguntas y responda según crea conveniente, con las siguientes alternativas.

N°	PREGUNTAS	SI	NO
1	- ¿cree usted que la calidad moral del potencial cliente influye en la morosidad?		
2	¿Cuándo el posible cliente tiene créditos en otras instituciones financieras, es necesario solicitar documentos que acrediten el pago y referencias de dicha institución financiera incluyendo número telefónico?		
3	¿Es necesario contar información impresa de la central de riesgos con un cuadro de resumen detallado indicando entidad, saldo capital, N° y monto de cuotas pagadas y pendientes de pago?		
4	¿La información de las centrales de riesgos son determinantes para aceptar o descartar a los posibles clientes?		
5	¿Cuándo ya se es cliente activo de la empresa es necesario volver a hacer una evaluación crediticia?		
6	¿Usted investiga el entorno de sus posibles clientes, como sus proveedores, clientes, asociaciones?		
7	¿ Es importante realizar la visita al negocio y domicilio del posible Cliente?		
8	¿ Cree usted que la capacidad de pago del posible cliente tiene importancia?		
9	¿Le pregunta a su posible cliente si además de los ingresos de su empresa, posee otros ingresos?		
10	¿Le solicita al posible cliente el balance general de su empresa?		
11	¿ Ud. Examina los estados financieros mediante ratios financieros como requisito para la evaluación del crédito?		

12	¿Le pregunta al Cliente si en un futuro piensa comprarse activos fijos como maquinarias, casas, o vehículos?		
13	¿Usted ha realizado la compra de deudas a un cliente con más de 2 créditos de diferentes entidades financieras?		
14	¿Luego del desembolso del crédito al cliente realizas el seguimiento del dinero haciendo cumplir el fin para lo cual le fue otorgado?		
15	¿Cree que la capacidad de pago del cliente determina el monto que se le puede otorgar al posible cliente?		
16	¿La fecha del desembolso del crédito lo decide usted como representante de la entidad financiera?		
17	¿Tiene o ha tenido clientes morosos o con atrasos de pagos y la entidad lo responsabiliza de su cobro?		
18	¿Ud. cree que la morosidad del cliente se debe a que no se cumple con el reglamento de créditos para el otorgamiento?		
19	¿Usted como representante de la empresa mantiene una relación abierta y comunicación permanente con el cliente para entender sus necesidades y responder a las mismas?		
20	¿El empresario sabe con toda claridad, que al pagar su préstamo con puntualidad puede acceder inmediatamente al siguiente?		
21	¿Alguna vez ha tenido inconvenientes con la fecha de desembolso del crédito?		

AGRADEZCO SU GENTIL COLABORACIÓN

ANEXOS N° 03

SOLICITO: Permiso para realizar la encuesta de investigación

SEÑOR: ADMINISTRADOR DE LA FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. – HUÁNUCO

GÓMEZ ANTONIO, Noemí identificado con DNI N° 44572325, con domicilio en el Jr. Ingeniería Mz. F Lte 1 Pillcomarca ante Ud. respetuosamente presento y expongo:

Que habiendo culminado la carrera Profesional de **contabilidad y finanzas** en la Universidad de Huánuco, solicito a Ud. permiso para realizar las encuestas de mi trabajo de investigación titulado, "**LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y LA MOROSIDAD DE CRÉDITOS COMERCIALES EN LA FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. HUANUCO – 2017**" para optar el grado de Contador público.

Desde ya agradezco el apoyo y la facilidad brindada para la culminación de mi trabajo de investigación me suscribo deseándole una buena gestión.

POR LO EXPUESTO:

Pido a Ud. acceder a mi solicitud.

Huánuco 26 de octubre del 2017



GÓMEZ ANTONIO, Noemí
DNI N° 44572325

Recibido
CIRILA I. CIVICO SILVA
ASESORA COMERCIAL
FINANCIERA CONFIANZA
26/10/2017
Hora: 4:00 pm.

ANEXOS N° 04

FICHA DE VALIDACIÓN

DATOS INFORMATIVOS						
APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE	CARGO O INSTITUCIÓN DONDE LABORA	NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	AUTOR DEL INSTRUMENTO			
LIHON BRAVO PATRICK	FUNCIONARIO DE NEGOCIO	CUESTIONARIO DE PREGUNTAS	SOMER, ANTONIO NOEMI			
TÍTULO:		EVALUACIÓN CREDITICIA Y LA MOROSIDAD DE CRÉDITOS COMERCIALES EN LA FINANCIERA CONFIANZA S.A. HUÁNUCO - 2017				
II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN						
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. Claridad	Está formulados por lenguaje apropiado		X			
2. Objetividad	Esta observado en conductas observables.		X			
3. actualidad	Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X		
Organización	Existe una organización lógica.		X			
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		X			
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la variable.			X		
Consistencia	Basados en aspectos teórico científicos.		X			
Coherencia	Entre los ítems, indicadores y dimensiones.			X		
Metodológico	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			X		
Oportunidad	Es útil y adecuado par la investigación.		X			
III. OPINION DE APLICACIÓN						
El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado						
El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado						
IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN						
Bueno						
LUGAR HUÁNUCO						
DNI 22950127						
FIRMA DEL EXPERTO						
TELÉFONO						

PATRICK LIHON BRAVO
Funcionario de Negocio Microempresa Líder

FICHA DE VALIDACIÓN

DATOS INFORMATIVOS						
APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE	CARGO O INSTITUCIÓN DONDE LABORA	NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	AUTOR DEL INSTRUMENTO			
CIVICO SILVA CINTHIA	EMPRESA FINANCIERA CONFIANZA	CUESTIONARIO DE PREGUNTAS	BOHEZ ANTONIO NOEMI			
TITULO:		LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y LA MORSIDAD DE CRÉDITOS COMERCIALES				
II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN		EN LA FINANCIERA CONFIANZA S.A.A. HUÁNUCO-2017				
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excele nte 81-100%
1. Claridad	Está formulados por lenguaje apropiado			X		
2. Objetividad	Esta observado en conductas observables.		X			
3. actualidad	Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X			
Organización	Existe una organización lógica.			X		
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		X			
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la variable.		X			
Consistencia	Basados en aspectos teórico científicos.		X			
Coherencia	Entre los ítems, indicadores y dimensiones.		X			
Metodológico	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.		X			
Oportunidad	Es útil y adecuado par la investigación.		X			
III. OPINION DE APLICACIÓN						
El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado						
El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado						
IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN BUENO						
LUGAR Hno. 25/10/2017						
DNI 47340372						
FIRMA DEL EXPERTO						
TELÉFONO 941497045						


 Cynthia L. Civico Silva
 ASESOR COMERCIAL
 FINANCIERA CONFIANZA
 DNI: 47340372